الاعتماد الأكاديمي في المكتبات

DEEPAK KUMAR

ترجمة

دكتورة عفاف محمد نديم

استاذ المكتبات والمعلومات المشارك

بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن

مراجعة و تحكيم

أ.د.أحمد أنور بدر   أ.د. محمد فتحي عبدالهادي   أ.د.امنية مصطفي صادق



الاعتماد الأكاديمي
في المكتبات

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر
كومار، ديب
الاعتماد الأكاديمي في المكتبات / ديب كومار؛ عفاف بنت محمد نديم - الرياض، 1438هـ
356 ص : 24x17 سم.
ردمك: 978-603-02-3446-2
1- التعليم العالي - تنظيم وإدارة
2- التعليم العالي - ضبط الجودة
أ - عفاف بنت محمد نديم (مترجم)
ب- العنوان
ديوي: 378,1 1438/3076

رقم الإيداع : 1438/3076
ردمك: 978-603-02-3446-2

الطبعة العربية الأولى
سنة النشر: 2017
الناشر: المجموعة العربية للتدريب والنشر
8 أ شارع أحمد فخري - مدينة نصر - القاهرة - مصر



تليفـون: 23490242 (00202)
فاكس: 23490419 (00202)
الموقع الإلكتروني www.arabgroup.net.eg
E-mail: info@arabgroup.net.eg

الاعتماد الأكاديمي في المكتبات

تأليـف

Deepak Kumar

ترجمــة

دكتورة عفاف محمد نديم

أستاذ المكتبات والمعلومات المشارك - جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

مراجعة وتحكيم

أ.د. أحمـــد أنور بـــدر

أستاذ المكتبات والمعلومات المتفرغ

جامعة القاهرة

أ.د. محمد فتحي عبد الهادي

أستاذ المكتبات والمعلومات المتفرغ

جامعة القاهرة

أ.د. أمنية مصطفى صادق

أستاذ المكتبات والمعلومات المتفرغ

جامعة المنوفية

الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر



2017

مقدمة المحكم

لعل ظاهرة من أبرز الظواهر في العصر الذي نعيشه الآن هي ظاهرة "الجودة والاعتماد"، إذ لم يعد يكفي مجرد الأداء لعمل ما أو نشاط ما. وإنما أصبح الاهتمام منصبًا على التميز في الأداء، والإتقان في العمل أو النشاط، والجودة في المنتج أو الخدمة بناء على شهادة أو معيار معترف به.

وقد كان ذلك دافعًا لكثير من المؤسسات في مجال المكتبات والمعلومات لتحقيق الجودة في أعمالها وخدماتها من أجل الاعتراف بها على نطاق واسع، ولضمان الثقة فيها وفي مخرجاتها، فضلًا عن الحصول على رتبة عالية في سلم الترتيب للمؤسسات والهيئات المتميزة.

و "الاعتماد" هو الاعتراف الذي تمنحه هيئة معترف بها للمؤسسة إذا تمكنت من إثبات أن لديها القدرة المؤسسية وتحقيق الفاعلية وفقًا للمعايير القياسية.

وهو عملية منهجية لتقييم المؤسسات التعليمية أو الخدمية اعتمادًا على معايير معدة سلفًا للجودة والكمال.

وتهدف هذه العملية المنهجية إلى تمكين المؤسسات التعليمية والخدمية من الحصول على صفة متميزة وهوية معترف بها على النطاقين المحلي والدولي والتي تعكس نجاحها في تطبيق استراتيجيات وسياسات وإجراءات فعَّالة لتحسين الجودة في عملياتها وأنشطتها ومخرجاتها.

والاعتماد قد يكون لمؤسسة ما بكل وحداتها وأقسامها، وقد يكون لبرنامج محدد.

وعادة ما يستند التقييم على ثلاثة عناصر أساسية هي: المعايير، الفريق الزائر، أو تقييم النظراء، الدراسة الذاتية.

وتختلف الجهة المنوط بها الجودة والاعتماد من بلد لآخر، قد يكون الاعتماد من اختصاص هيئة وطنية لضمان الجودة والاعتماد، أو هيئة للمواصفات والجودة، وقد تتولى الأمر جمعية وطنية مهنية أو ما شابه.

ومن نماذج الهيئات الوطنية نجد الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في مصر، والهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية، وهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن. ومن نماذج هيئات المواصفات والجودة: المنظمة الدولية للتقييس (الأيزو)، المعهد الوطني الأمريكي للمعايير، الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، المجلس الوطني للاعتماد في مصر. ومن نماذج الهيئات المهنية، المنظمة الوطنية لمعايير المعلومات بالولايات المتحدة.

ويحتاج تحديد الجودة وضمانها الاعتماد على أدوات يمكن استخدامها في التقييم. وهناك العديد من هذه الأدوات أبرزها المواصفات والمعايير مثل مواصفات الأيزو. ومنها أيضا أدلة ومعايير الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي في مصر، ومعايير هيئة الاعتماد الأكاديمي بدولة الإمارات العربية المتحدة، ومن الأدوات كذلك المعايير المهنية التي تصدر عن طريق الاتحادات والجمعيات المهنية، مثل المعيار العربي الموجد للمكتبات الجامعية . ومقياس جودة خدمات المكتبة مثل ليب توال بلس Libtual+.

ويأتي هذا الكتاب عن "الاعتماد الأكاديمي في المكتبات" ليلبي حاجة أساسية في الوقت الحاضر، خاصة مع ندرة الكتب العربية التي تتناول موضوع الاعتماد الأكاديمي في المكتبات والمعلومات.

يشتمل الكتاب على أحد عشر فصلًا تتناول الجوانب المختلفة للاعتماد، بدءًا بتعريف الاعتماد وسياساته وإجراءاته ومعاييره، ومتطلباته وآلياته، مع إشارة إلى الغش الأكاديمي والفساد في آليات ضمان الجودة والاعتماد وطرق مواجهة التحديات. كما يتناول الكتاب مبادئ وفلسفة الاعتماد الأكاديمي، والجودة وضمان الجودة ومعاييرها، وبيئة المكتبة الأكاديمية، وجودة الخدمة في المكتبات الأكاديمية، وتطوير نظام اعتماد لدراسات المكتبات والمعلومات، ومعايير نظم المكتبات.

ويتميز هذا الكتاب المترجم إلى العربية، بتغطية شاملة لكافة جوانب ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المكتبات، وهو مجال يحظى باهتمام كبير في الوقت الحاضر. ويهتم الكتاب بتطبيقات وممارسات الاعتماد الأكاديمي في العالم المتقدم مثل الولايات المتحدة وغيرها، تشير أيضًا إلى حداثة معلوماته، ولغته الجيدة.

ونأمل أن يكون هذا الكتاب نافعًا ومفيدًا لاختصاصيّ المكتبات والمعلومات، وللدارسين بأقسام دراسات المكتبات والمعلومات في العالم العربي.

والله من وراء القصد ...

د. محمد فتحي عبدالهادي

أستاذ علم المعلومات

كلية الآداب - جامعة القاهرة

تقرير جماعي
عن مراجعة كتاب علمي مترجم
في تخصص المكتبات والمعلومات [الاعتماد الأكاديمي]

العنوان باللغة الإنجليزية:

Academic Accreditation in Libraries

العنوان باللغة العربية:

الاعتماد الأكاديمي في المكتبات

تكون فريق المراجعين لضبط ومراجعة الترجمة من السادة التالية أسماؤهم:

أ.د. أحمد أنور بدر أستاذ المكتبات والمعلومات المتفرغ - جامعة القاهرة

أ.د. محمد فتحي عبدالهادي أستاذ المكتبات والمعلومات المتفرغ - جامعة القاهرة

أ.د. أمنيـة مصطفى صادق أستاذ المكتبات والمعلومات المتفرغ - جامعة المنوفيـة

التقــرير:

تولى أعضاء الفريق كل على حده في نسخة خاصة به (نسخة ورقية لأصل الكتـاب باللغـة الإنجليزيـة، ونسخة ورقية باللغة العربية للكتاب المترجم) مراجعة وضـبط الترجمـة بعنايـة فائقـة، مـن خـلال مراجعـة النص المترجم على النص الإنجليزي الأصلي، وتصويب ما يحتاج إلى تصويب من الكلمات والجمـل والفقـرات التي تحتاج لذلك، وتدوين كل هذا على النسـخة العربيـة، وذلـك مـن خـلال خـبرات المـراجعين في الترجمـة العلمية التي امتدت لعقود، والإلمام بمفردات موضوع الكتاب، ومن خلال مراجعة القـواميس المتخصصـة في

المجال العربية منها والإنجليزية، وذلك من أجل المحافظة على مستوى الترجمة في شكل علمي ولغوي صحيح متسق مع ما يستسيغه القارئ العربي من مصطلحات ومفردات في تخصص المكتبات والمعلومات عامة والاعتماد الأكاديمي خاصة.

بعد انتهاء المراجعين الثلاثة من أعمالهم،تم عقد جلسه عامة فيما بينهم لمناقشة اختلافات تصويبات الترجمة والتصويبات الجوهرية والتصويبات البسيطة والاتفاق على نسخة واحدة تكون مرجعًا للتصويب يعتمد عليها المترجم قبل الدفع بكتابة المترجم للنشر، وكذلك للاتفاق على التقرير النهائي لتحكيم هذا العمل العلمي.

وبالنظر في الكتاب المعروض علينا للمراجعة والتحكيم، نجد أنه عن الأصل الإنجليزي الذي يقع في عدد 305 صفحة من الحجم الصغير. وقد تم ترجمته للغة العربية في نسخة تقع في 356 صفحة من الحجم المتوسط وهي مقسمة إلى إحدى عشرة فصلًا بالإضافة لقائمة المراجع، على النحو التالي:

- الفصل الأول: الاعتماد الأكاديمي.
- الفصل الثاني: الخداع الأكاديمي اعتماد وضمان الجودة.
- الفصل الثالث: قوة الاعتماد، آراء الأكاديميين.
- الفصل الرابع: مبادئ وفلسفة الاعتماد.
- الفصل الخامس: فهم وتقييم الجودة.
- الفصل السادس: بيئة المكتبة الأكاديمية.
- الفصل السابع: تحويل ومنح الاعتماد الأكاديمي.
- الفصل الثامن: جودة الخدمة في المكتبات الأكاديمية.
- الفصل التاسع: تطبيقات الكود في المكتبات الأكاديمية والبحثية.
- الفصل العاشر: تطوير نظم الاعتماد لدراسات المكتبات وعلم المعلومات.
- الفصل الحادي عشر: مقاييس نظم المكتبات.

واتفقنا نحن الموقعين أدناه أن ترجمة الكتاب في مجملها ترجمة علمية سليمة، وعلى قدر كبير من الدقة والمسئولية. وقد بذل فيها المترجم مجهودًا كبيرًا، ونجح إلى حد كبير في نقل ما قصده

المؤلـف في اللغـة الإنجليزيـة إلى اللغـة العربيـة في يسر وسلاسـة. وقـد اسـتقامت لغتـه وتعبيراتـه وترجمتـه للمصطلحات العلمية في تخصصي المكتبات والمعلومات والاعتماد الأكاديمي.

وحرصًا منا على دقة الترجمة وإحكامها، تم تصويب بعض المصطلحات بشكل يتناسـب وتخصـص علم المكتبات والمعلومـات مـن أجـل المحافظـة عـلى المعنـى الـدارج والفكـر المتبـع في تعريـب المصـطلحات والمختصرات الإنجليزية بين المتخصصين من العاملين والأكاديميين، ولقد تـم تسـجيل كـل التصـويبات عـلى (نسخة واحدة) باللغة العربية ومرفقه بهذا التقرير.

وحرصًا منا على تقديم الكتاب للقـارئ العـربي، تـم كتابـة تقـديم خـاص للكتـاب بقلـم الأسـتاذ الدكتور/ محمد فتحي عبدالهادي يخاطب فيه القارئ العربي ويشرح أهمية الموضوع وأهميـة الكتـاب وما يمثله من إضافة تسد فجوة في جدار الإنتـاج الفكـري في تخصـص المكتبـات والمعلومـات والاعـتماد الأكاديمي.

وخلاصة القول أن هذه الترجمة العلمية لهذا الكتاب - بعد إجراء التصويبات البسيطة المرفقة - تعـد ترجمة وافية للأصل الإنجليزي وأنها على قدر كبير من الدقة والموضوعية.

وترى لجنة التحكيم أن موضوع الكتاب على درجة كبيرة من الأهمية، ويسد ثغرة في الإنتاج الفكـري في كل من تخصص المكتبات والمعلومات والاعتماد الأكاديمي، وبناءً عليه فمن المتوقع أن تكون حاجة سوق النشر العلمية والأكاديمية والمهنية لهذا الكتاب كبيرة جدًا.

تحريرا في: 5 ديسمبر 2016م

6 ربيع الأول 1428.

لجنة المراجعين والمحكمين

- أ.د. أحمد أنور بدر
- أ.د. محمد فتحي عبدالهادي
- أ.د. أمنية مصطفى صادق

تمهيـــد

يمكن وصف الاعتماد بأنه طريقة تـم تطويرهـا لتلبـي عـلى وجـه الخصـوص مجموعـة حاجـات الكليات والمعاهد. فهي نظام من إعلان الجودة القائم على فكرة فحواها أنـه يمكـن لمـنظمات التعلـيم العالي المختلفة أن تلقى التقدير من خلال إجـراء يجمـع بـين التقيـيم الـذاتي ويقـوم باختبـار التقيـيم. ويستخدم الاعتماد إجراء من خطوتين للتقييم، ويجمع بين الدراسة الذاتية المؤسسية والقيم أو المعايير المنشورة وزيارة يقوم بها فريق من الخـبراء. ويجمـع هـذا الكتـاب بشـكل وافي بـين الأفكـار الأساسـية للاعتماد والموضوعات الأساسية المرتبطة بها. وهناك معلومات أخرى وافرة في موضوعات مثل: مقدمـة عامـة في الاعـتماد، وأثـر وجهـات نظـر الاعـتماد الأكاديميـة، ومبـادئ فلسـفة الاعـتماد، وبيئـة المكتبـة الأكاديمية، وتطوير نظام الاعتماد لنظم المكتبات وعلـم المعلومـات.. إلـخ، والتـي تفيـد بشـدة الطـلاب والمعلمين والمهنيين في مجال المكتبات.

المؤلف

المحتويـــات

الدراسـات العليـا، وخـريج الكليـة والمصـادر ذو العلاقـة، وسـجلات الخـريج والاعـتماد الأكاديمي، والتعليم المستمر وأنشطة التعلم الخاصة، والبرامج والمقررات غـير المعتمـدة، التعليم العام / ومتطلبات التعلـيم ذي العلاقـة، والتعلـيم العـام، والتعلـيم ذو العلاقـة، والتقييم التربوي، والاعتماد في التعلم التجريبي، وبرامج الدراسة في الخارج.

مقدمـة، وضـخامة التعلـيم، والبيئـة الجغرافيـة السياسـية المتغـيرة، وظـاهرة الطـلاب والدورات في الخارج، والخداع الأكاديمي وضمان الجـودة – القضـايا الرئيسـية، والخـداع الأكاديمي والفساد في نماذج تقليدية من التعلـيم العـالي، والفسـاد في نمـاذج تقليديـة في التعليم العـالي، والفسـاد في ضـمان الجـودة وآليـات الاعـتماد، الاختلافـات القائمـة عـلى السياق، والخداع الأكاديمي وضمان الجودة + المبـادئ المرشـدة ، المبـدأ الأول: يجـب أن تساهم سياسات الجودة في دورة تتسم بالفضيلة (وليس بالفساد)، المبدأ الثاني: يجب أن تأخذ المبادئ السليمة في اعتبارها البـث الواسـع النطـاق للتكـاليف الاجتماعيـة والماليـة والأخلاقية التي تترتب على الغش، المبدأ الثالث: يجب أن تكـون السياسـات شـاملة وألا يكون الهدف فقـط الخـداع الأكـاديمي ولكـن أيضًـا تطبيقـات الفسـاد الأخـرى، تحديـد التحديات: وذلك من خلال ستة مسارات للعمل، المسار الأول: تنظيم السوق مع تطبيق معايير تتسم بالشـفافية، والمسـار الثـاني: التقليـل مـن خطـر تعـارض المصـالح، والمسـار الثالث: تطبيق معايير وأكواد تطبيق التكامل الأكاديمي، والمسار الرابع: اسـتخدام أدوات إدارة تتسم بالفاعلية والشفافية، والمسار الخـامس: تيسـير الإتاحـة العامـة للمعلومـات، والمسار السادس: وضع مؤشرات للمعرفة أو " الأعلام الحمراء " واستخدامها، والتوجهات المستقبلية، والدروس المستفادة والخلاصة.

الاعــتماد، والاعــتماد المؤســسي، وبرنــامج الاعــتماد، ورخصــة الممارســة والاعــتماد،

1

الاعتمـــاد الأكاديمي

مقدمـة

يمكن تعريف الاعتماد بأنه عملية يتم فيها تقـديم شـهادة تشـهد بالكفـاءة والثقـة والمصـداقية. حيث يتم اعتماد المنظمات التي تصدر أوراق الاعـتماد أو تشـهد لأطـراف أخـرى عـلى اتباعهـا معـايير رسمية من قبل هيئات الاعتماد، ومن ثم فإنه في بعض الأحيان يُطلق عليها " هيئات شهادات الاعـتماد ".

وتضمن عملية الاعتماد أن تطبيقات إصدار الشهادة مقبولـة، وتُعنـي عـادة أنهـا كافيـة لاختبـار وإصدار شهادة رسمية للأطراف الأخرى، كما أنها تتبع المعايير الأخلاقية وتوظف ضمان الجـودة بشـكل مناسب. وأحد أمثلة الاعتماد اعتماد الاختبـارات المعمليـة ومتخصـصي إصـدار الشـهادات المصرح لهـم بإصدار شهادات رسمية للالتزام بالمعايير الفنية الموضوعة مثل المعايير الفيزيقية والكيمائيـة والقضـائية ومعايير الجودة والأمن والسلامة. وتقوم هيئات الاعتماد في هذه المجالات بالعمل وفقًـا لمعـايير الأيـزو ISO/IEC 17011.

ويجب على الهيئات التي يتم اعتمادها في قطاعـات معينـة أن تقـدم الـدليل إلى هيئـة الاعـتماد بأنهم يتبعون المعايير الأخرى في نفس السلسلة، وهي:

- معيار *BS EN ISO/IEC 17020*: وهو معيار عـام لتشـغيل أنـواع مختلفـة مـن الهيئـات التـي تقـوم بعملية التفتيش.

- معيـار *BS EN ISO/IEC 17021*: " تقيـيم المطابقـة. ومتطلبـات لـلـهيئات التـي تـزود بالمراجعـة والشهادة لأنظمة الإدارة ".
- معيـار *BS EN ISO/IEC 17024*:تقيـيم المطابقـة. ومتطلبـات عامـة لـلـهيئات التـي تقـوم بإصـدار شهادات للأفراد ".
- معيار *BS EN ISO/IEC 17025*:متطلبات عامة لكفاءة الاختبارات وكفاءة معامل المعايرة.

الالتزام المؤسسي والمسؤوليات المؤسساتية

في عملية الاعتماد

يعتمد تأثير عملية اعتماد تنظيم الذات على قبول المؤسسة التعليمية لمسؤوليات محددة، والتي تشمل المشاركة في عملية الاعتماد والالتزام بها. ويكون متوقعًا من المؤسسة التعليمية أن تقوم بـإجراء دراسة ذاتية تحليلية في الفترة المحددة من اللجنة، وفي ختام الدراسة الذاتية، عليهم قبول تقييم النظير القائم على المقارنة من حيث نقاط الضعف والقوة في المؤسسة التعليمية فـيما يتعلـق بمعـايير اعـتماد اللجنة.

وتكون الدراسة الذاتية من أجل تقييم كل جوانب المؤسسة التعليميـة والتـي تشـمل: المـوظفين العاملين في كل قطاعات المؤسسـة التعليميـة بمـا فيهـا هيئـة التـدريس، والمـوظفين، والإدارة، ومجلـس الإدارة، وتزود بتحليل شامل للمؤسسة يُعرّف نقاط القوة والضعف. ويجب على المؤسسة التعليمية أن تشارك في أنشطة وقرارات اللجنة. ويتضمن الالتزام الرغبة في المشـاركة في عمليـة اتخـاذ قـرار اللجنـة والالتزام بالسياسات والإجراءات، ويشـمل ذلـك تقـديم تقـارير عـن التغـيرات في المؤسسـة التعليميـة. ويمكن ضمان سير عملية الاعتماد بنشاط في حالة قبول المؤسسات بجدية مسؤوليات العضوية فقط.

تلتزم مؤسسة التعليم العالي بالبحث عـن المعرفـة ونشرهـا. ومـن المتوقـع أن يكـون هناك نوعًا من التكامل في مواصلة المعرفة، ومن ثم إدارة بيئـة المؤسسـة التعليميـة. فكـل عضو في المؤسسة التعليميـة سـيكون مسـؤولًا عـن ضـمان التكامـل في كـل العمليـات التـي

تتعامل مع مجموعة من الأفراد في علاقاتها مع المؤسسات الأخرى، وفي أنشطة الاعتماد التي لديها مع اللجنة.

و يتوقع من كل مؤسسة أن تزود اللجنة بطريقة تمكنها من الوصول إلى كل الجوانب التي تتعلق بعملها. ويجب أن تزود أيضًا بمعلومات دقيقة عن شؤون المؤسسة التعليمية والتي تشمل تقارير هيئات الاعتماد والترخيص والمراجعة الأخرى. وبروح الزمالة، من المتوقع من المؤسسات أن تتعاون بالكامل في كل جوانب عملية التقييم بدءًا من الزيارة الأولية للإعداد لزيارة التقييم، والتقييم نفسه، ومتابعة زيارة التقييم.

ويتوقع أيضًا من المؤسسة أن تزود اللجنة أو مندوبيها بالمعلومات المطلوبة أثناء التقييمات، وأن تمكن المقيمين من أداء مهامهم بكفاءة وفاعلية.

ويجب على كل مؤسسة المشاركة في الالتزام بمسؤوليات البرنامج وفقًا للفقرة الرابعة من قانون التعليم العالي لعام 1965 وتعديلاته. ويعتبر هناك فشل من المؤسسة التعليمية في الالتزام بمسؤوليات الفقرة الرابعة في حالة إذا ما كان هناك مراجعة للاعتماد المبدئي أو الاعتماد المستمر. فعند مراجعة التزام المؤسسة التعليمية بهذه المسؤوليات المتعلقة بالبرنامج، فستعمد اللجنة على المستندات المقدمة إليها من وزير التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية.

الالتزام المؤسسي بقانون التعليم العالي

تتوقع اللجنة من المؤسسات المرشحة والمؤسسات الأعضاء أن تلتزم بمتطلبات الفقرة الرابعة من قانون التعليم العالي لعام 1965 وتعديلاته. ومن ثم فإنه سيكون واجبًا على المؤسسات أن تزود لجان التقييم بالمعلومات من أجل المراجعة، والتفكير، والمعدلات الافتراضية الأحدث، وأي مستندات أخرى تتعلق بمسؤوليات برنامج المؤسسة التعليمية بموجب الفقرة الرابعة من القانون، ويشمل ذلك أي نتائج لمراجعات مالية أو ملزمة ومراجعات البرنامج.

تقوم لجان التقييم بتقييم المعلومات وعلاقاتها بمتطلبات الجدارة والمعايير والسياسات

المتعلقة بالاعتماد. وتحتفظ اللجنة بحقها في مراجعة وضع اعتماد المؤسسة التعليمية حين تثبت نتـائج وزارة التعليم الأمريكية أنه يوجد عدم التزام واضح بقانون التعليم العالي لعام 1965، وتعديلاته.

عملية التقييم

قد تتخذ عملية التقييم، والتي يتم إجراءها دوريًا وبشكل مشترك مـن قبـل المؤسسـة التعليميـة واللجنة عدة نماذج.

وبصرف النظـر عـن النمـوذج الـذي يـتم توظيفـه بالتحديـد، فيجـب أن يشـمل هـذا النمـوذج الخطوات التالية:

- يقوم ممثل اللجنة بإجراء زيارة أولية للحرم الجامعي قبل زيارة لجنة التقييم بفترة تتراوح بـين 18 إلى 24 شهر.
- تقوم المؤسسة التعليمية بتحليل نفسها من خلال دراسة ذاتية على أن يسـبق هـذا العمـل زيـارة التقييم بفترة تتراوح بـين 4 إلى 6 أسـابيع، ويجـب إرسـال النسـخ المطبوعـة والإلكترونيـة للدراسـة الذاتية بالبريد للجنة التقييم ومكتب اللجنة.
- يقوم زملاء المهنة مـن أعضـاء المؤسسـات الأخـرى والهيئـات المعنيـة بدراسـة تقريـر الدراسـة الذاتيـة المؤسسي، وزيارة الحرم الجامعي كلجنة تقييم، وإعداد تقرير مكتوب للنتائج التي تم التوصل إليها.
- إعداد مسودة لتقرير لجنة التقييم والنتائج , وإرساله إلى الرئيس التنفيذي للمؤسسة مع إعطـاءه الفرصة لتصحيح الأخطاء على أرض الواقع قبل إعداد التقرير النهائي.
- يتم تسليم التقرير النهـائي إلى مكتـب اللجنـة. ويقـوم مكتـب اللجنـة بتزويـد الـرئيس التنفيـذي للمؤسسة بصورة من النسخة الأصلية لتقرير التقييم.
- تقوم اللجنة وفقًا لرغبتها بتزويد اللجنة برد مكتوب لتقرير لجنة التقييم.
- تقـوم اللجنـة بمراجعـة تقريـر الدراسـة الذاتيـة المؤسسـية، والتقريـر المكتـوب للجنـة التقيـيم، والـرد المكتـوب مـن المؤسسـة التعليميـة للتعليـق عـلى تقريـر لجنـة التقيـيم، والبيانـات الشـفهية

لرئيس لجنة التقييم والرئيس التنفيذي للمؤسسة، والتوصيات السرية للجنة التقييم لاتخـاذ إجـراء في وضع الاعتماد في المؤسسة التعليمية.

- تستمر المؤسسة التعليمية في التفكير والعمل معتمدة على نتائج الدراسة الذاتيـة والمشـورة التـي قُدمت إلى اللجنة.

تمثل عملية الدراسة الذاتية المؤسسية مشروع رئيسي. فهي محاولة تعليمية تتطلـب وقتًـا لطـرح الفكر الناقد والمشاركة فيه. فالسنة الأكاديمية الكاملة هي الحـد الأدنى مـن وقـت العمـل الـذي نكـون بحاجة إليه لإكمال الدراسة الذاتية. فوجود إطار لبرنامج عمل لمدة سنتين يزود بفرصة أفضل للمنظمة، والموظفين الموجودين فيها، وتقييمهـا. وفي حالـه عمـل الدراسـة الذاتيـة بصـورة جيـدة، فإنهـا سـتكون مجزية تمامًا. وفي حالة الاندفاع في عملها، فمن المحتمل أن تكون النتائج محـدودة القيمـة ولا تسـاوي الجهد المبذول من قبل المؤسسة التعليمية.

الدراسة الذاتية المؤسسية

مناقشة عامة

تمثل الدراسة الذاتية المؤسسية جزءًا هاما من عملية الاعتماد. وستكون المزايا للمؤسسـة نسـبية مـن حيث وضوح التساؤلات. وتهدف الدراسة الذاتية إلى الفهـم والتقيـيم والتحسـين، وهـي ليسـت مجـرد دفاع عن ما هو موجود. وينتج عن ذلك دراسة ذاتية تم إجراءها بشكل جيد ببذل جهـد عـام متجـدد في المؤسسة التعليمية لتحسين المشروع كله وتوثيق الأهداف المحققة.

ويجب النظر إلى الدراسة الذاتية على أنها عملية مستمرة من أجل:

- تحليل المصادر ومدى فاعلية المؤسسة التعليمية في تحقيق رسالتها.
- إثبات أن تحقيق الطالب لأهدافه يتناسب مـع الشـهادات والـدبلومات والـدرجات أو أي شـهادة أخرى أو تقدير آخر حصل عليه.
- تقييم علاقة كل أنشطة المؤسسة التعليمية بأهدافها.

- تقديم أساس سليم للتخطيط والتحسين المؤسسي.

ومن المهم أن تقيم الدراسة الذاتية المؤسسية النتائج التعليمية المحققة فضلًا عن الهيكل التعليمي والعملية التعليمية. ويجب أن تقوم الدراسة الذاتية المؤسسية بتقييم تحقيق أهداف الطالب فيما يتعلق بالبرامج والخدمات المقدمة لتحقيق الأهداف التعليمية. والاعتبار الأول هو أن توضع هذه الدراسة على الأداء الذي يحقق الرسالة والأهداف التعليمية.

الطبيعة والتنظيم

لا يعني مفهوم الدراسة الذاتية كعملية مستمرة أن تكون المؤسسة التعليمية مشمولة باستمرار في تحليل ذاتي مكثف وشامل. فقد تختلف كثافة الدراسة الذاتية المستمرة من مؤسسة إلى أخرى، ولكن يجب أن تكون الدراسة الذاتية المقدمة للجنة والمعدة لزيارة لجنة التقييم دراسة شاملة، كما يجب أن تقدم المؤسسة التعليمية ككل، ويجب أن تحدد معايير الاعتماد لدى اللجنة.

يجب ذكر أهداف جهد الدراسة الذاتية وبالتحديد بوضوح ، وتحديد المنهجية التي يتم العمل بها مقدمًا، وتحديد الجدول الزمني لإتمام هذا العمل. ومن المهم أن يكون كل الذين شملهم هذا الجهد لديهم القدرة على إتاحة البيانات والمواد ذات العلاقة.

يجب أن تكون هناك تقارير متعددة عن سير العمل والتي يتم توزيعها من وقت لآخر ونشرها على نطاق واسع أثناء دورة الدراسة الذاتية إذا رغبنا في الحفاظ على مستوى عالي من الفائدة. وفور توظيف المنهجيات في الدراسة الذاتية، فأنه يجب إجراء استبيان لاكتشاف البيانات ذات العلاقة التي من الممكن أن تكون متوافرة. ويجب بذل العناية المطلوبة لتجنب تجميع البيانات التي لا يوجد استخدام بناء لها.

ويجب أن تدرك اللجنة أثناء طلبها تسليم تقرير الدراسة الذاتية التحليلي المرتبط بتقييم الترشيح أو الاعتماد أن عملية الدراسة الذاتية أكثر إفادة للمؤسسة حين يكون هناك تعهدًا بالرد على الاحتياجات الهامة التي تحددها المؤسسة التعليمية نفسها.

و هناك مجموعة مختلفة من المداخل تجعل الدراسة الذاتية مقبولة. فمصرح للمؤسسة أن تقوم باقتراح بعض التغييرات في تصميم الدراسة نفسها والذي يأخذ في اعتباره أن يكون قيمة جوهرية طالما أن الأهداف الشاملة للدراسة الذاتية تتفق مع معايير اعتماد اللجنة المحددة. ويجب على ممثلي المؤسسة التعليمية واللجنة أن يتوصلوا إلى اتفاق واضح لاتخاذ مبادرة عملية الدراسة الذاتية، والتي تتعلق بأي احتياجات تعليمية محددة ترغب المؤسسة التعليمية في أن تكون لديها من أجل الدراسة الذاتية.

ويجب التأكيد على هذه المفاهيم كتابة من قبل رئيس اللجنة. ونجد أنه هناك تزايدًا ملحوظًا في التساؤل عن تكلفة الدراسة الذاتية المستمرة. ومع ذلك فإن المؤسسات التعليمية تواجه العديد من الطلبات والمصادر المحدودة، ومطالبتهم بتحقيق ميزة تجعلهم يفرضون وصايتهم من حيث دعمهم لآلية التحليل الذاتي المستمر. وهذا لا يعني أن المؤسسات الصغيرة تحتفظ بمجموعة صغيرة من الموظفين لأداء هذه المهمة. ويتم تجميع أو يمكن بسهولة تجميع العديد من البيانات الهامة من أي مؤسسة في دورة عملها اليومية المعتادة. وفور وضع التصميم الكلي للتحليل الذاتي المستمر، فإنه سيوفر إطار عمل لتجميع البيانات وتحليلها. وهذه الحاجة ليست مكلفة.

فقد تجد المؤسسات الكبرى المعقدة أنه لأمر عملي ومرغوب فيه أن يكون لديها مكتب للبحث المؤسسي لهذا الهدف بالتحديد. وتختلف طبيعة الدراسة الذاتية وفقًا لطبيعة المنظمة ووفقًا لمواصفات المؤسسة التعليمية ونطاق وطبيعة الدراسة الذاتية والتأكيد عليها.

لجنة توجيه الدراسة الذاتية

يمثل الاختيار السليم للأفراد الذين يخدمون في لجنة توجيه الدراسة الذاتية أمرًا هامًا جدًا. فيمكن تنظيم المجموعات المؤسسية التي يمكن وصفها بأنها تتسم بعدم التحيز، والموضوعية، وبالقدرة على العمل بتعاونية من أجل صهر تسويات لكي تعرض دراسة ذاتية. ومن ثم سيكون أمرًا بالغ الأهمية أن تتسم القيادة بالقوة والمهارة والالتزام، وأن تختار منسق الدراسة.

من المهم أن يكون هناك لجنة توجيهية تمثل المؤسسة التعليمية من أجل تعضيد الموضوعية. كما يجب مشاركة الذين لديهم مصالح فد تتأثر بنتائج الدراسة بطريقة ما. فيجب حل مشكلة كيفية اختيار القيادة والأفراد المشتركين وفقًا لظروف ومناخ المؤسسة التعليمية، سواء كان ذلك بالانتخاب أو بالتعيين أو كل معًا. ومهما كانت طريقة الاختيار، فإنه لأمر أساسي أن يتم توضيح الوقت الكاف للمشاركة الفعالة وأنه هناك عدد كاف من الموظفين لدعم هذا العمل. ونجد أن أغلب المؤسسات لديها دوائر من الناخبين من أصحاب المصالح والقيم المختلفة.

فقد يجتمع أفراد هيئة التدريس والإداريين والطلاب في مجموعات يكونوها بأنفسهم فيما يتعلق بهذه القضايا التي لديها أهمية نسبية للعامة، ولكنها تتناقض مع المتخصصين، أو التعليم، أو النتائج الأوسع للتعليم حيث تتناقض مع اكتساب المهارة. ونجد أن الأهمية النسبية لإنتاجية البحث في جانب، وفاعلية التدريس في الجانب الآخر، هو الأساس العام لديها لمواجهة الانحياز خصوصًا في المؤسسات الكبرى المعقدة. وهناك قسم آخر من المجموعات التي توسع من نطاق أنشطة المؤسسة التعليمية وتوسع من دائرتها على النقيض من هؤلاء الذين يدافعون عن دور أكثر تحديدًا.

ويجب على أي مؤسسة تعليمية تقوم بإجراء دراسة ذاتية أن يكون لديها في ذاكرتها مثل هذه المجموعات حين تقوم بعمل خططها وتحدد أعضاء لجان المؤسسة التعليمية. ويجب الأخذ في الاعتبار دور مجلس الإدارة في عملية الدراسة الذاتية. ويجب أن تحتفظ المؤسسة التعليمية بأعضاء من المجلس وتعلمهم بالأمور المتعلقة بسياسة المؤسسة التعليمية المحددة في الدراسة الذاتية. وحقيقة، يمكن أن ينتج عن الدراسة الذاتية قضايا تشمل عدم الاتفاق بشكل أساسي بين مجموعات أصحاب المصالح. وبدلًا من ذلك، فإنه يمكن استخدام الدراسة الذاتية للتركيز الدقيق على القضايا المطروحة للحل وتقديم أساس لحل هذه القضايا. وفي الحقيقة يمكن للدراسة الذاتية المصممة جيدًا أن تلعب دور المحفز لإيجاد هذه الحلول.

تطوير التقرير

تقوم كل لجنة أو مجموعة فرعية مسؤولة عن جوانب متنوعة من الدراسة بإعداد تقرير يحـدد القضية أم القضايا التي تم تحديدها، والأسئلة التي سيسعى للإجابة عليها، والبيانات المجمعة والطـرق التي يمكن بواسطتها تجميع البيانات، والطرق المسـتخدمة في تحليـل البيانـات والبيـان الـذي يشـير إلى كيفية استخدام النتائج من أجل تعزيز الفاعلية المؤسسية.

ويجب أن تقوم لجنة التوجيه بتجميع تقارير منفصلة، و تكـون اللجنـة مسـؤولة عـن إعـداد تقريـر مؤسسي مفرد وموحد. ويجب أن يقوم بالتعديل الأخير شخص واحد فقط، وتـزود معـايير ودليـل الدراسـة الذاتية بإطار عمل مقترح للاعتبارات الضرورية للدراسة الذاتية وللجنة التقيـيم. ويجـب تشـجيع المؤسسـة التعليمية على تصميم تقريـر تحـليلي والـذي يلائـم رسـالة المؤسسـة التعليميـة جـدًا وأن تـدعم المؤسسـة التعليمية بالبيانات الضرورية من خلال نموذج مختصر ومكتوب بأسلوب سلس وبسيط.

يجب إعداد فصل بملخص النتائج والتوصيات المؤسسـية الناتجـة مـن عمليـة الدراسـة الذاتيـة. وأخيرًا ، فبالرغم من أن الخـبرة في إعـداد دراسـة ذاتيـة في حـد ذاتهـا مفيـدة، فـإن الاسـتفادة سـتكون محدودة من الدراسة الذاتية التي لا ينتج عنها إجراء.

ملخص سير العمل

توصيات لتنظيم وإجراء دراسة ذاتية شاملة:

- إلقاء الدور على الرئيس التنفيذي، وهو الدور الذي يعـزز مـن التركيـز بـأقصى حـد عـلى المشروع، ومن التحفيز بدون هيمنة أو تسلط، ورؤية النتائج مترجمة في شكل إجراء، أو خطـط عـلى المـدى الطويل.
- تعيين لجنة توجيه بحجم يناسب التركيبة المعقدة للمؤسسة، مع وجود منسق نشط ومهتم بالأمر للتخطيط للعمل، والحفاظ على توازن العمـل، واقـتراح طـرق جديـدة، ومتابعة التعديلات في التقرير النهائي. مهمة المنسق مهمة رئيسية. وتلقى المؤسسات

التشجيع بشدة لإرسال مندوبين لورشة عمل للدراسة الذاتية التي تتبناها سنويًا اللجنة.

- تزويد أعضاء لجنة التوجيه والمسؤولين الرئيسـيين بنسـخ مـن كتيـب الاعـتماد، أو الأقسـام وثيقـة الصلة بذلك الموضوع.
- إقامة ما تقرر القوى واللجان القائمة بالمهمة أننا نحتاجه. فمهمتهم الأولى هي أن يصبحوا متآلفين بشدة مع كتيب الاعتماد والمستندات ذات العلاقة.
- تحديد الكيفية التي ستقوم بها المؤسسة التعليمية بتقييم فعاليتها لتأدية رسالتها، وما هي الأدلـة التي تحتاجها لدعم الأحكام المؤسسية، وما هي البيانات التي تحتاج لجمعها.
- التأكيد على تشجيع العلاقات بـين الجميـع، وأيضًـا أداء الجميـع , والوحـدات المؤسسـية: تشـجيع تلاقي الأفكار. فالدراسة تحتاج لتقديم المؤسسة التعليمية كلها كاملة.
- تجنب محاولة طرح أسئلة للمستشارين الخارجيين لتقديم إجابات فضلًا عـن الشـؤون التـي تهـم المؤسسة التعليمية. وفي حالة استخدام مستشارين، فحاول أن تستفيد من خبرتهم من خـلال تقـديم اقتراحات للمؤسسة ومن خلال تحديد طرق يمكن اتباعها لتحديد اهتماماتها.
- تبني جدول محدد: يجب أن يكون هـذا الجـدول واقعيًـا وأن يكـون هنـاك تصـميمًا عـلى اتباعـه والمحافظة عليه. حدد تاريخ للنشر لضمان توافر تقرير الدراسة الذاتيـة قبـل تـاريخ وصـول لجنـة التقييم بثمانية أسابيع على الأقل بحيث يمكن إرسال التقريـر إلى مكتـب اللجنـة وللمقيمـين قبـل الزيارة بفترة تتراوح بين أربعة إلى ستة أسابيع. وعند تحديد تاريخ الانتهاء، يجب إعطاء مهلة شهر على الأقل للتعديلات النهائية والتكرار. ومن ثم يتجه العمل مرة أخـرى للبدايـة، ويسـمح بوجـود الفترات الفاصلة الضرورية لكل مرحلة. ضع الجداول المنطقيـة. تـذكر أن الدراسـة الذاتيـة مهمـة كبرى تشمل العديد مـن الأفـراد. وأنـه يجـب أن تتعامـل مـع المراحـل المختلفـة لحيـاة المؤسسـة التعليمية، ولكنها يجب أن تخوض فيما يتعلـق بالعلاقـات، مـع التركيـز أو توجيـه جهـد المؤسسـة

التعليمية كله مع الأثر التعليمي الشامل وأيضًا كفاية كل منها لوحداتها.

- طبق نتائج الدراسة من خلال اتخاذ إجراء. فكر بطريقة جديدة، كما يجب إدخال أساليب جديدة، واقتراحات جديدة، ووحد كل هذا معًا أثناء العمل. ويجب على المؤسسة أن ترى أن كل مقترح له قناة يمكن الوصول إليها في التوجيه السليم وأن هذه المتابعة متسقة مع العمل. ربما تستطيع لجنة التوجيه أن تظل مفيدة في مرحلة ما بعد التقييم، وأيضًا، يتحمل بوضوح كل من الرئيس التنفيذي والعمداء ولجان هيئة التدريس مسؤولياتهم المستمرة.

لجنة التقييم

الوظيفة

وظيفة أعضاء لجنة التقييم أن يعملوا معًا كزملاء وأيضًا كنقاد يقدموا النقد البناء. والهدف من عملهم عمل تقرير تصدره اللجنة يفيد المؤسسة التعليمية ويفيد اللجنة التي سيكون عليها أن تأخذ قرار عن وضع الاعتماد في المؤسسة التعليمية.

إضفاء لمسات اللجنة

سيكون هناك لجنة للتقييم والتي ستتكون من عدد من المراجعين تبعًا لمواصفات المؤسسة التعليمية ومجال البرامج والخدمات. ويجب اختبار كل المجالات الرئيسية. ويتم تعيين المقيمين من أعضاء مؤسسات مناظرة. ويحدث في بعض الحالات أن يمثل المقيمون هيئات مناسبة ومؤسسات مناظرة من مناطق اعتماد أخرى.

يحصل كل المقيمين على برنامج تدريب كامل للمقيم تقدمه اللجنة ويرأس لجنة التقييم مقيم ذو خبرة. ويجب بذل العناية الكافية عند اختيار المقيمين لتجنب أي تعارض في المصالح سواء كان هذا التعارض حقيقيًا أو ملموسًا. ويتم إرسال قائمة لجنة التقييم إلى المؤسسة التعليمية قبل زيارة لجنة التقييم للمؤسسة بفترة تتراوح بين ستة إلى ثمانية أسابيع،

كما سيكون مطلوبًا من الرئيس التنفيذي إشعار مكتب الهيئة القائمة بالمهمة بأي شيء يتعلـق بتكـوين اللجنة.

التواريخ

يتم تحديد تواريخ لجنة التقييم من مكتب الهيئة القائمة بالمهمة بعد استشارة الرئيس التنفيذي للمؤسسة. ويتم استكمال هذا العمل عادة قبل الزيـارة بعـامين. ويبـذل جهـد كبـير مـن أجـل ترتيـب التواريخ الأكثر مناسبة للمؤسسة، ومع ذلك سيكون من الضروري الوصول لحل وسط لترتيب التـواريخ. ويجب عند تحديد التواريخ مراعاة أن يكون هناك وقت كافٍ لإعداد تقرير اللجنة حتـى يـتم إعـداده لاجتماع الهيئة الصيفي أو الشتوي.

ويُتَّخذ قرار في إجراء المقابلات في الربيع في الاجتماع الصيفي لـلـهيئة، وبالنسبة لزيارات التقيـيم في الخريف، فيتخذ فيها قرار في الاجتماع الشتوي لـلـهيئة. يـتم صـياغة إجـراء اللجنـة كتابـة في تقريـر يُرسل إلى المؤسسة التعليمية خلال شهر بعد اجتماع الهيئة الذي يتخذ فيه الإجراء.

تقرير لجنة التقييم

سيكون واجبًا على كل مقيم أن يزود رئيس اللجنة بتقرير عن نطاق مسؤولية المقـيم، وذلـك في ختام زيارة التقييم في الحرم الجامعي.و يكون رئيس اللجنة مسؤولًا عن إعداد مسودة لتقريـر التقيـيم بالنيابة عن اللجنـة. يـتم إرسـال تقريـر التقيـيم إلى الـرئيس التنفيـذي للمؤسسـة مـن أجـل مراجعتـه وتصحيح الأخطاء على أرض الواقع. ثم يقوم رئـيس اللجنـة بإنهـاء تقريـر لجنـة التقيـيم وتسـليمه إلى مكتب الهيئة. ويجب نسخ تقرير لجنة التقييم من نسختين وإرسـاله إلى الـرئيس التنفيـذي للمؤسسـة وإلى أعضاء الهيئة على أن يكون ذلك قبل اجتماعات الصيف أو الشتاء.

لا يشمل تقرير اللجنة النهـائي التوصـيات السريـة لتقيـيم اللجنـة لاعـتماد المؤسسـة التعليمية، ولكن يكون هناك تواصل خاص مع الهيئة. يُعامل تقرير تقيـيم اللجنـة بسريـة تامة، ولا يحق لـلـهيئة توزيع تقرير لجنة التقييم على أفراد أو منظمات بدون تفويض من

المؤسسة التعليمية. ويحق للرئيس التنفيذي للمؤسسة التعليق على تقرير لجنة التقييم وإرساله إلى هيئة التقييم لاتخاذ قرار فيه.

وتدعى المؤسسة التعليمية أيضًا لإرسال ممثلين لها يحضرون أمام الهيئة القائمة بالتقييم عند بحث الاعتماد. وبالرغم من أنه قد يوجد بعض نقاط الخلاف في جوانب التقرير، فإنه يجب استخدام التقرير من أجل تحسين المؤسسة التعليمية. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، فيتوقع من الأمناء والإداريين وأعضاء هيئة التدريس أن يتعاملوا مع تقرير اللجنة ونتائجه بجدية. وتتوقع الهيئة القائمة بالتقييم من المؤسسة التعليمية أن تستخدم هذا التقرير بموضوعية. وعند إعداد الإعلانات العامة، يجب على المؤسسة التعليمية تجنب تقديم التقرير خارج السياق المُعد له، أو أن تقوم بعمل تقرير فقط عن الفقرات الإيجابية والفقرات غير الإيجابية.

المؤسسات المعتمدة حديثًا

هذا والمؤسسات التي مُنحت الاعتماد المبدئي لم تُعتمد بعد ذلك لعدة سنوات. ويتوقع منهم أن يقدموا تقرير اللغة بسير العمل في السنة الثالثة بعد الاعتماد المبدئي وأن يقوموا بإجراء دراسة ذاتية شاملة وأن يستضيفوا لجنة تقييم في السنة الخامسة بعد السنة الأولى من الاعتماد المبدئي. في حالة إذا ما قررت الهيئة القائمة بالتقييم أن المؤسسة التعليمية ليست جاهزة بعد للعضوية، فقد تؤجل القرار وتعلقه على الحصول على تقارير أكثر عن الأمور الخاصة و/ أو زيارة لجنة صغيرة، أو قد تسحب الاعتماد المبدئي. وعند منح الاعتماد المبدئي من لجنة الشمال الغربي للكليات والجامعات، سيسري تاريخ الاعتماد بدءًا من تاريخ أول سبتمبر في السنة الأكاديمية التي اتخذت فيه الهيئة القرار. وكمثال للتوضيح ، إذا منحت الهيئة الاعتماد المبدئي في صيف 2004، فإن تاريخ سريان الاعتماد سيكون أول سبتمبر 2003.

تكرار تأكيد الاعتماد

لا يتم منح الأعضاء المستمرين الاعتماد الدائم أو الاعتماد لعدد محدد من السنوات.

فيجب إعادة تأكيد الاعتماد على فترات زمنية. فعلى كل مؤسسة أن تقوم بإعداد دراسة ذاتية وأن يتم زيارتها من قبل لجنة تقييم كل عشرة سنوات على الأقل. وبالإضافة إلى ذلك، فعلى كل معهـد أن يقـوم بإعداد تقرير داخلي وأن تتم زيارته بمندوب أو أكثر من هيئة الاعتماد على فترات زمنيـة تبلـغ خمسـة سنوات على أن تقع هذه الفترات بين زيارات لجنة التقييم كل عشرة سنوات.

وقد تطلب هيئة التقييم من المؤسسـة التعليميـة عنـد إعـادة تأكيـد الاعـتماد أن تسـلم تقـارير إضافية في أوقات محددة أو تسليم تقارير إضافية واستقبال زيارة من لجنة تقييم صغيرة. وقـد تطلـب اللجنة أيضًا من مؤسسة أن تقوم بإجراء دراسة ذاتية كاملة وأن تستقبل لجنة تقييم شامل.

قرارات اللجنة على المؤسسات التعليمية

فور اتخاذ الهيئة قرار يتعلق بترشيح أو اعتماد مؤسسة، ستقوم الهيئة بإشعار مكتوب للمؤسسـة التعليمية بالإجراء خلال شهر من تاريخ اتخاذ الإجراء.

وسيشمل إجراء الهيئة تجاه المؤسسات ما يلي:

- منح الترشيح أو الاعتماد المبدئي.
- استمرار الترشيح أو إعادة تأكيد الاعتماد.
- طلب تقرير بسير العمل و/ أو تقرير مؤقت مركز وزيارة.
- تأجيل إجراء الترشيح أو الاعتماد.
- إصدار أو استمرار التحذير.
- فرض أو استمرار فترة اختبار.
- إصدار أو الاستمرار في أمر بتوضيح الأسباب بإنهاء عملية الترشيح أو الاعتماد إذا لم تقدم المؤسسة التعليمية ما يثبت أحقيتها بالاعتماد لـلـهيئة القائمة بالتقييم ويرضي مشاغل الهيئة أو يجيب عـلى توجهاتها قبل تاريخ يتم تحديده.

- رفض الترشيح أو الاعتماد.
- إنهاء الترشيح أو الاعتماد.

وتنشر كل إجراءات الهيئة ما عدا الإجراء الخامس على موقع هيئـة التقيـيم عـلى الإنترنـت، كـما تنشر على دليل المؤسسات المعتمدة والتي سبق اعتمادها، كما تذكر في محاضر اجتماعات الهيئـة التـي أُتخذ فيها الإجراء. بالإضافة إلى ذلك، فقد تفرض الهيئة شروط على حالة الاعتماد أو الترشيح المستمر أو تطلب عمل تقارير إضافية أو إجراء زيارات للموقع.

إعادة طلب الاعتماد

يحق للمؤسسة التي لم يتم ترشيحها أو اعتمادها بشكل مبدئي أن تقوم مرة أخـرى بتقـديم طلـب يـتم دراسته حيث ستستغرق هذه الدراسة عامين على الأقل بعد تـاريخ إجـراء الهيئـة بـرفض الترشـيح أو الاعـتماد المبدئي. ويحق للمؤسسة التي تم إنهاء ترشيحها أو اعتمادها أن تقوم مرة أخـرى بتقـديم طلـب يـتم دراسـته حيث ستستغرق هذه الدراسة عامين على الأقل بعد تاريخ إجراء الهيئة بإنهاء الترشيح أو الاعتماد المبدئي.

مسؤوليات الهيئة في عملية الاعتماد

الاعتراف الوطني بهيئات وجمعيات الاعتماد

يتولى وزير التعليم الأمريكي نشر قائمة الهيئات وجمعيات الاعتماد المعترف بها، والتي سـيحددها بنفسه كجهات موثوق بها فيما يخص نوعية التعليم الذي تقدمه المؤسسات والبرامج التعليمـة، وذلـك لتحديد مدى أحقية حكومة الولايات المتحدة الأمريكية للمساعدة من خلال تشريع يسن قانون بذلك. ومن ثم، تحصل أغلب المؤسسات على الحق في تمويلات فيدرالية من خلال وضع المرشح أو المعتمد من أحد هيئات الاعتماد المعترف بها من وزير التعليم بالإضافة إلى متطلبات الوفاء بالشروط الانتخابية.

فلا يوجد لدى هيئات الجمعيات الإقليميـة وهيئـات الاعـتماد الوطنيـة المعـترف بهـا مـن وزارة التعليم أي سـلطة قانونيـة عـلى المؤسسـات أو الـبرامج التعليميـة. فهـم يعلنـون عـن معـايير للجـودة ويعطون العضوية للمؤسسات التي ينطبق عليها هذه المعايير.

العلاقة مع وزارة التعليم بالولايات المتحدة الأمريكية

أُدرجت لجنة الشمال الغـربي للكليـات والجامعـات في عـام 1952، وقـام بإدراجهـا وزيـر التعلـيم الأمريكي كهيئة اعتماد معترف بها وطنيًا للمؤسسات التي تقدم برامج لا تقـل مـدتها عـن سـنة واحـدة أكاديمية في مرحلة م ابعد الثانوية. وكان هناك إعادة تأكيد على الاعتراف بها في ديسمبر 2002 لمدة خمسـة سنوات. وتقوم الهيئة بإشعار الوزارة بأي تغييرات في مجال أنشطتها.

وخلال مدة ثلاثين يوم عمل، تقوم الهيئة بإرسال الإشعار للنشر مع وزارة التعليم بـالإجراء الـذي تم اتخاذه تجاه المؤسسات. ومع ذلك، فهي تقوم على الفور بإرسال نسخ من خطابات الإجراء المؤسسي والذي يشمل الإجراء السلبي، والإدانة مع وقف العقوبة، وإبداء السبب.

تحافظ الهيئة على تواصلها مع وزارة التعلـيم والهيئـات الفيدراليـة الأخـرى , فهـي تجيـب عـلى استفسارات وزارة التعليم فيما يتعلق بالأحقية المؤسسـية للمشـاركة في بـرامج قـانون التعلـيم العـالي، ويشمل ذلك الفقرة الرابعة، فعند اسـتلام استفسـار، ترفعـه للمؤسسـة للتعليـق عـلى مطالـب الفقـرة الرابعة فيما يتعلق بالغش والفساد، وتتبادل مع وزارة التعليم الأدلة الواضحة الممكنة للغـش والفسـاد في الفقرة الرابعة. وتشعر الهيئة المؤسسة التعليمية في أي وقت بالجهة التي تزود بهذه المعلومات.

إجراءات هيئات الولايات وهيئات الاعتماد الأخرى

عند التفكير في منح ترشيح أو اعتماد مبدئي للمؤسسة، ستطلب الهيئة من المؤسسة التعليمية أن تقدم تقريرًا عن الإجراءات المتخذة من هيئات الاعتماد الأخرى التي:

- رفضت الوضع القانوني للمؤسسة.
- وضعت المؤسسة التعليمية في اختبار عام.
- سحبت الاعتماد أو الاعتماد المسبق من المؤسسة التعليمية.

ومـن المتوقـع أن تظـل المؤسســة التعليميــة الحاصـلة عــلى / أو المرشـحة إلى الاعــتماد في

وضع جيد مع هيئات الاعتماد المعترف بها الأخرى أو هيئات الاعتماد المخصصة التي تعتمد البرنامج الرئيسي للمؤسسة الذي تحصل به على الاعتماد أو مركز الاعتماد المسبق.

وفي حالة إذا ما قامت هيئة اعتماد أخرى معترف بها أو هيئة حكومية ما يلي:

- وضع المؤسسة التعليمية أو البرنامج الرئيسي المقدم من المؤسسة في وضع تجربة للعامة.
- إلغاء هذا الوضع، ستقوم المؤسسة التعليمية بعمل تقرير يُرفع إلى لجنة الشمال الغربي للكليات والجامعات، والتي ستقوم فورًا بمراجعة وضع حالة الاعتماد أو الترشيح التي منحتها من قبل للمؤسسة لتحديد إذا كان هناك سببًا لتغيير هذا الوضع.

ووفقًا للقرار 34 CFR 602.28، لن تقوم الهيئة بإعادة تأكيد ترشيح أو اعتماد مؤسسة في الفترة التي يكون لدى المؤسسة التعليمية:

- إجراء معلق أو نهائي من الهيئة بتعليق أو إلغاء أو سحب أو إنهاء السلطة القانونية للمؤسسة للتزويد بتعليم لمرحلة ما بعد الثانوية في الولاية.
- قرار من هيئة معترف بها برفض الاعتماد أو الاعتماد المسبق.
- إجراء معلق أو نهائي من هيئة اعتماد معترف بها بتعليق أو إلغاء أو سحب أو انتهاء اعتماد المؤسسة التعليمية أو اعتمادها بشكل مسبق.
- اختبار أو حالة الوضع المعادل المفروض من الهيئة المعترف بها.

ومن أجل الالتزام بهذه المبادئ، والتعاون مع هيئات الاعتماد الأخرى المعترف بها والهيئات الحكومية، فإن الهيئة ستشارك بصورة روتينية مثل هذه الهيئات الأخرى حالة وضع الاعتماد أو الترشيح لكل المؤسسات المعتمدة والمرشحة التي لديها.

إجراءات هيئات الولايات وهيئات الاعتماد الأخرى

من خلال برنامج حفظ السجلات، تقوم الهيئة بحفظ السجلات الرسمية للإجراءات التي تتخذها الهيئة تجاه المؤسسات. وتحتفظ أيضًا بنسخ من التقارير والمواد

المؤسسية، ونسخ من تقارير التقييم التي شكلت أساس هذه الإجراءات. وتشمل هـذه المـواد عمليـات الترشيح، وتقارير الدراسة الذاتية الشاملة، وتقارير التقييم، والتقارير المؤقتـة المركـزة، وتقـارير التقيـيم خلال خمس سنوات منتظمة. ويتم حفظ هذه المستندات من خلال دورتان متكاملتان للتقييم.

معايير ودليل الدراسة الذاتية

المعايير واستخدامها في الدراسة الذاتية

هيكل المعايير

تعرف كل واحدة من المعايير التسعة بالرقم والاسم. ومجال كل معيار مذكور في العناصر القياسية.

كل عنصر قياسي مصحوب بجملة تمثل ما يهدف له العنصر القياسي بشكل عام. وهنـاك تعريـف آخر للعناصر القياسية مذكور في شكل مؤشرات قياسية مرقمة. وتتبـع سياسـات الاعـتماد ذات العلاقـة عدة معايير. وتعتبر هذه السياسات جزء من المعيار، والمقصود أن تضيف تعريف آخر للمعيـار. ويمثـل اتباع كل معيـار والسياسـات ذو العلاقـة قسـم يعـرف دعـم المسـتندات للمعيـار. والهـدف مـن دعـم المستندات التزويد بالأدلة بطريقة يلتقي فيها كل معيار مع عناصره. ويزود الدليل بـدوره بمعنـى أكـبر لسرد وتحليل الدراسة الذاتية.

وقد قامت اللجنة بتعريف ثلاثة أنواع من المستندات وهي:

- مستندات مطلوبة: وهي مستندات أو معلومات مدفونة في متن تقارير الدراسة الذاتية، ومذكورة في الملاحق، أو مشمولة في مواد الدراسة الذاتية المرسلة إلى مكتب الهيئة.
- معروضات مطلوبة: وهي مستندات أو معلومات يتم تلخيصها في التقرير الذاتي، ويتم التزويد بها في الملاحق، وتشمل مواد الدراسة الذاتية المرسلة إلى مكتب الهيئة، أو المتوافرة في الغرفة في الحـرم الجامعي والتي تم التزويد بها للجنة التقييم.

- المواد المقترحة: مستندات أو معلومات تم التوصية بها للمؤسسة لتأخذها في الاعتبار في مستندات الدراسة الذاتية. ويجب أن تتوافر في الغرفة في الحرم الجامعي لتكون متاحة للجنة التقييم.

الدراسة الذاتية، ودعم المستندات، وسياسات الاعتماد

متوقع من المؤسسة التعليمية عند إعداد تقرير الدراسة الذاتية والزيارة أن تـبرهن أن المؤسسـة التعليمية تلبي كل معيار، وكل عنصر من متطلبات الجدارة ومعايير الاعتماد والسياسـات ذات العلاقـة التي تضعها اللجنة، والسياسات المطبقة الأخرى.

ويجب أن يكون مستند الدراسة الذاتية موجزًا ، ومدروسًا بعمق، ويتسم بالتحليلية، وأن يشـمل تقييم نقاط القوة والضعف في المؤسسة التعليمية والإنجازات المحققة المتعلقة بكل معيار.

المعيار الأول: الرسالة والأهداف المؤسسية، التخطيط والفاعلية

الرسالة والأهداف

تعرف رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها بمن هي المؤسسة التعليميـة، ويشـمل هـذا التعريـف الأنشطة التعليمية، الطلاب، ودورها في مجتمع التعليم العالي. ويتم إجـراء التقيـيم مـن خـلال تجديـد المؤسسة التعليمية لرسالتها وأهدافها.

ويقوم هـذا التقيـيم بتحديـد مـدى النطـاق الـذي تتسـق فيـه الرسـالة وتحقيـق الأهـداف مـع متطلبات جدارة المؤسسة التعليمية ومعايير الاعتماد.

- رسالة وأهداف المؤسسة التعليمية المنبثقة من/ أو التي تفهم بشكل كبير من قبل مجتمـع الحـرم الجامعي والتي يتبناها مجلس الإدارة، ويتم فحصها من فترة إلى أخرى.
- الرسالة التي يتبناها مجلس الإدارة والتي تظهر في نشرات مؤسسية مناسبة بما في ذلك الدليل.
- توثيق سير العمل وفقًا لرسالة وأهداف المؤسسة التعليمية ونشره للعامة.

- الأهداف المحددة والمتسقة مع رسالة المؤسسة التعليمية ومصادرها الإنسانية والمادية والمالية.
- أن تعطـي رسـالة وأهـداف المؤسسـة التعليميـة التوجيـه لكـل أنشـطتها التعليميـة، ولسياسـات التسجيل، واختيار هيئة التدريس، وتوزيع الموارد، والتخطيط.
- أن تتسق الخدمة العامة مع رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها التعليمية.
- أن تراجع المؤسسة التعليمية مع اللجنة التغيرات المتوقعـة والتـي قـد تغـير رسـالتها، واسـتقلالها، وملكيتها، أو مكان المراقبة، أو العزم على إعطاء درجة لمستوى أعلى يشمله الاعتماد الحـالي، أو أي تغييرات وفقًا للسياسة أ-2 التغيير الموضوعي.

التخطيط والفاعلية

تشارك المؤسسة التعليمية في التخطيط المستمر لتحقيق رسالتها وأهدافها. وتقوم أيضًا بتقيـيم مـدى جدوى الطرق المتبعة، وما هي الطرق المتبعة، وهي تنجز رسالتها وأهدافها، وتستخدم النتائج بشكل واسع، كما تستخدم التخطيط والتقييم المستمر.

وتقوم المؤسسة التعليمية أثناء عملية التخطيط بطرح الأسئلة، والبحث عـن الإجابـات، وتحليـل نفسها، وتعديل أهدافها، وسياساتها، وإجراءاتها، وتوزيع مواردها.

- تحدد المؤسسة بوضوح عمليات التقييم والتخطيط التـي لـديها. وهـي تطـور وتطبـق الإجـراءات لتقييم النطاق الذي تتحقق أهداف المؤسسة التعليمية من خلاله.
- تشـارك المؤسسـة التعليميـة في التخطـيط المنهجـي لتقيـيم أنشـطتها , والتـي تشـمل التـدريس، والبحث، والخدمات العامة التي تتسق مع الرسالة والأهداف المؤسسية.
- تعتبر عملية التخطيط نوع من المشاركة، وتشمل الأفراد المناسبين للمؤسسة التعليمية مثل أعضاء مجلس الإدارة، والإداريين، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والطلاب، والأطراف المعنية الأخرى.
- تستخدم المؤسسة التعليمية نتائج أنشطة تقييمها المنهجـي وعمليـات التخطـيط المسـتمر للتـأثير على توزيع الموارد ولتحسين برامجها التعليمية، وأنشطتها وخدماتها المؤسسية.

- تقوم المؤسسة التعليمية بدمج عمليات التقييم والتخطيط لتحديد الأولويات المؤسسية للتحسين.
- تقوم المؤسسة التعليمية بالتزويد بالموارد الضرورية للتقييم الفعال وعمليات التخطيط.
- يُدمج بحث المؤسسة التعليمية مع التقييم والتخطيط المؤسسي.
- تقوم المؤسسة التعليمية بالمراجعة النظامية لجهود البحث المؤسسي، وعمليات التقيـيم، وأنشـطة التخطيط لديها لتوثيق مدى فعاليتهم.
- تستخدم المؤسسة التعليمية المعلومات من عمليات التخطيط والتقييم لديها لتوصيل الأدلة التـي تثبت الفاعلية المؤسسية للعامة.

دعم المستندات للمعيار الأول

المستندات المطلوبة:

- بيان رسمي بالرسالة المؤسسية: ويشير هذا البيـان إلى الكيفيـة والوقـت الـذي تـم بهـما تطـويره، واعتماده، والتواصل مع أفراد المؤسسة الأخرى.
- تقديم الدليل على تحليل وتقدير النتائج المؤسسية. وقد تشمل الأمثلة:
  - الأهداف السنوية والتقييم السنوي للنجاح في تحقيق الإنجازات،
  - دراسات الخريجين والطلاب السابقين،
  - دراسات تتعلق بفاعلية البرامج وخريجيهم،
  - دراسات تشير إلى درجة النجاح في وضع الخريجين،
  - مقارنات قبل وبعد الاختبار لمعرفة، ومهارات، وقدرات الطالب.
  - عمل دراسات مسحية لقياس رضا الطلاب، والخريجين، والموظفين.
- العروض المطلوبة: الخطط المؤسسية على المدى القصير والمدى البعيد (الاسـتراتيجية) بمـا في ذلـك الخطط الرئيسية للنظام.
- المـواد المقترحـة: دراسـات التخطـيط، والتسـجيلات في الخمسـة سـنوات الأخـيرة،

وتوقعات التسجيل، والبرنامج، والأفراد الذين بحاجة إلى تحليل، وخطط تطوير التمويل، ونتائج البحث المؤسسي الأخرى .

المعيار الثاني: البرنامج التعليمي وفاعليته

متطلبات عامة

تقدم المؤسسة التعليمية برامج على مستوى العلاقة الكلية والتي تظهر الذروة في تحديد كفاءات الطالب وتؤدي إلى الحصول على درجات أو شهادات في مجالات معترف بها للدراسة. فتحقيق برامج ذات جودة عالية والحفاظ عليها هو المسؤولية الأولى التي تقع على عاتق مؤسسة الاعتماد، ومن ثم، يمثل تقييم البرامج التعليمية وتحسنها المستمر نوع من المسؤولية المستمرة.

وحيث أن الظروف والاحتياجات تتغير، فإن المؤسسة تعيد باستمرار تعريف نفسها للعناصر التي تنتج في البرامج التعليمية ذات الجدوى العالية.

- تبرهن المؤسسة التعليمية على التزامها بمعايير عالية للتدريس والتعلم من خلال التزويد بموارد بشرية، ومادية، ومالية كافية لدعم برامجها التعليمية ولتسهيل تحقيق أهداف الطالب من البرنامج عند تقديمها وكيفية تقديمها.
- تشمل أهداف البرامج التعليمية للمؤسسة التعليمية عند تقديمها، وكيفية تقديمها، السياسات والطرق التعليمية، ونظم التسلم، والتي تتفق مع رسالة المؤسسة التعليمية. ويتم تطويرهم، واعتمادهم، وتقييمهم من حين لآخر بموجب السياسات والإجراءات التعليمية من خلال طريقة محددة واضحة.
- تزود المؤسسة التعليمية بالدليل على أن الطلاب مسجلين في البرنامج المقدم في جدول زمني مسجل أو مختصر يبرهن على إتقان أهداف البرنامج وأهداف الدورة الدراسية.
- تبرهن برامج الدرجة والشهادة على وجود تصميم متماسك، وتوصف بأنها لديها القدرة على الاتساع، والعمق، وتسلسل الدورات، وتوليفة التعلم، وتقييم نتائج التعلم، وتتطلب استخدام المكتبة والمعلومات الأخرى.

- تستخدم المؤسسة التعليمية مسميات تتسق مع محتوى البرنامج. ونجد أنه في كل مجال للدراسة أو البرنامج الفني أن أهداف الدرجة موضحة جيدًا: وأن المحتوى يتم تغطيته، وأنه يتم الحصول على كل من المهارات الفكرية، والقدرات الإبداعية، وطرق الاستفسار، وأنه أيضًا يتم إتقان كفاءات إعداد المهنة.
- تكون المؤسسة التعليمية قادرة على تحقيق الموازنة بين خبرات التعلم مع الفصل الدراسي أو في الربع في نظام الساعات المعتمدة باستخدام تطبيقات مألوفة لمؤسسات التعليم العالي، وقادرة أيضًا على تبرير أسباب طول برامجها مقارنة مع برامج مماثلة موجودة في المؤسسات التعليمية المعتمدة للتعليم العالي، وتبرير أي دروس خاصة بالبرنامج فيما يتعلق بتكاليف البرنامج، وطول البرنامج، وأهداف البرنامج.
- تكون المسؤولية عن التصميم، والموافقة على تطبيق المقررات الدراسية منوط بها في الهيئات التعليمية مع إرساء قنوات للاتصال والمراقبة. وتملك هيئة التدريس دورًا محوريًا، كما أنها تتحمل المسؤولية في التصميم، وتكامل العمل، وتطبيقهم المنهجي الدراسي.
- تضمن هيئة التدريس بالشراكة مع اختصاصي المكتبات والمعلومات أن استخدام المكتبة ومصادر المعلومات يتكامل مع عملية التعلم.
- يتم التخطيط للمنهج الدراسي للمؤسسة التعليمية لكل من طريقة التعليم الأمثل والجدول الذي يمكن تنفيذه.
- يتم منح الاعتماد للتعلم التجريبي فقط وفقًا للسياسة 23 للرصيد للتعلم التجريبي.
- يكون هناك مراجعة دورية ونظامية لكل من السياسات، والنظم، والإجراءات الخاصة بالإضافات والإلغاءات للدورات أو البرامج.
- في حالة إقصاء برنامج أو وجود تغيير واضح في المتطلبات، فستحتاج السياسة المؤسسية ترتيبات مناسبة، والتي يتم عملها للطلاب المسجلين لاستكمال برنامجهم في الوقت المحدد وبأقل حد من التعطيل.

التخطيط للبرنامج التعليمي وتقييمه

يكون تخطيط البرنامج التعليمي اعتماد على تقييم منتظم ومستمر للـبرامج في ضـوء احتياجـات الأنظمة، والمجالات أو المهن التي تقوم البرامج بإعداد الطـلاب لهـا، ومجموعـات الأفـراد الآخـرين مـن المؤسسة التعليمية.

- يتم تعريف عمليات المؤسسة التعليمية بوضوح من أجل تقييم برامجها التعليميـة، وتجميـع كـل العروض التي لديها، والتي يتم إجرائها بانتظام، وتُدمج كلها في خطة التخطـيط والتقيـيم. وتكـون هذه العمليات متسقة مع خطة تقييم المؤسسة وفقًـا للمطلـوب مـن قبـل السياسـة 2-2 التقيـيم التعليمي. وبيـنما يشـارك رؤسـاء الأقسـام في العمليـة، ولكـن سـيكون هنـاك دور محـوريّ لهيئـة التدريس في تخطيط وتقييم البرامج التعليمية.
- تحدد المؤسسة التعليمية وتنشر نتائج التعليم المتوقعة لكل درجة وشهادة تحتويها البرامج. ومـن خلال التقييم المنتظم والنظامي، تبرهن المؤسسة التعليمية أن الطلاب الذين يستكملون بـرامجهم في أي مكان وبأي وسيلة قد حققوا هذه النتائج.
- تقدم المؤسسة التعليمية الدليل أو الإثبات على أن أنشطة التقييم تؤدي إلى تحسُّن في عملية التدريس والتعلم.

برنامج المرحلة الجامعية الأولى

يصمم لجعل الطلاب يتعرضون وبطريقة متماسكة وواضحة للمجالات الواسعة من المعرفة.

وتشجع اللجنة لبناء ثلاثي للبكالوريا وبرامج درجة أكاديمية لتحويل المنتسبين على:

- يتطلب التعليم العام طلاب يتقنون كفاءات التعلم المستقل ولتطـوير معرفـة المجـالات الأساسـية للمعرفة.
- يتطلب التخصص في الدراسة طلاب يحققون قاعدة معرفية في مجال متخصص للتركيز فيه.

- تقدم المقررات الاختيارية الفرصة للطلاب لمتابعة اهتماماتهم الفكرية الأخرى.

والبرنامج التعليمي ككل قائم على أساس منطقي واضح مـع العنـاصر المكونـة المصـممة لتعـرض هذا الأساس المنطقي. ويمكن وصف برامج الدرجة والشهادة بالوضوح والنظام المميـزين في نمـوذج المقـرر الظاهر في النشرات الرسمية والمسجل في سجلات الطالب الرسمية للبرامج الفعلية التي يسعون إليها.

وتتضمن برامج البكالوريا أو برامج الشـهادة الجامعيـة جـوهر مـادي للتعلـيم العـام مـع نتـائج محددة وتتطلب كفاءة في:

- الاتصال المكتوب والشفوي.
- المنطق الكمي.
- التحليل الدقيق والتفكير المنطقي.
- معرفة كيفية قراءة وكتابة الخطاب أو التكنولوجيا المناسبة لبرنامج الدراسة.

وبرامج الشهادة الجامعية مصممة لإعداد الطلاب لوظائف في مجالات مهنيـة وفنيـة، وللتحويـل إلى مؤسسة تعليمية عليا. ويجب تحديد المتطلبات التعليمية لهذه الدرجات بعناية مـن أجـل تحقيـق الأهداف الخاصة بها.

وبرامج الدراسة التي تطبق لهذا الهدف أو الشهادات الجامعية التي يتم منحها، أو البرامج لمـدة سنة أو أكثر التي تمنح من أجلها الشهادات تحتوي على كيان معترف به للتعليم في ثلاث مجالات ترتبط بالبرنامج، وهي:

- الاتصالات.
- الحوسبة.
- العلاقات الإنسانية الموصوفة في المتطلبات العامة في التعليم العام.

متطلبات التعليم ذات العلاقة

- تطلب المؤسسة التعليمية في كل برامجها لمنح الدرجة والبكالوريا مكون من التعليم العـام و/ أو التعليم ذو العلاقة المنشور في دليلها العام بطريقة واضحة وكاملة.

- يعتمد مكون التعليم العام لبرامج الدرجة على الأساس المنطقي الموضح بالتفصـيل والمنشـور بوضـوح بمصطلحات واضحة وكاملة في الدليل. فهو يزود بالمعايير التي يتم مـن خلالهـا تقيـيم انتشـار كـل دورة دراسية إلى مكون التعليم العام.

- تشمل عروض برنامج التعليم العام الإنسانيات، والفنون الجميلة، والعلوم الطبيعية، والرياضـيات، والعلوم الاجتماعية. وقد يشمل البرنامج أيضًا دورات مجالها العلاقات المتبادلة بين هذه المجـالات الرئيسية للدراسة.

- يتم ذكر سياسات المؤسسة التعليمية لتحويـل وقبـول التصـديقات عـلى دورات أخـرى بالتفصـيل وبوضوح. وعند قبـول تصـديقات بشـهادات أخـرى لتحقيـق متطلبـات الدرجـة، فعـلى المؤسسـة التعليمية أن تضمّن أنه يمكن مقارنة الدورات بنفس مقرراتها. وحيثما يتم وضـع طـرق التحويـل، فتُبذل الجهود لتقديم اتفاقيات تفصيلية.

- تقوم المؤسسة التعليميـة بتصـميم بـرامج استشـارية أكاديميـة فعالـة والمحافظـة عليهـا لمواجهـة احتياجـات الطالـب للمعلومـات والمشـورة، وعليهـا أن تخطـر هيئـة التـدريس بـالأفراد الآخـرين المسؤولين عن تقديم المشورة الذين تقوم بإعدادهم.

- حين يكون العمل الإصلاحي أو التطويري مطلوبًا لدخول المؤسسة التعليمية أو أي مـن برامجهـا، فإنـه سيكون هناك سياسات واضحة تحكم الإجراءات المتبعة، وتشمل بعض الأمور مثل القدرة على الإفـادة، ومدى الحمل المسموح به للطالب، ومنح التصديق. وعند التصـديق عـلى هـذه الـدورات، يـتم إخطـار الطلاب بسياسة المؤسسة التعليمية التي تطبق لمنح أو عدم منح التصديقات على الدرجة.

- تكون هيئة التدريس بالمؤسسـة التعليميـة كافيـة للمسـتويات التعليميـة المقدمـة، وتضـم هيئـة تدريس تعمل دوام كامل وتمثل كل مجال تقدم فيه عمل أساسي.

- في محاولة لتحقيـق نجـاح إضـافي فـيما يتعلـق بتحقيـق أهـداف الطالـب، تطلـب لجنـة الشـمال

الغربي للكليات والجامعات من هذه المؤسسات التعليميـة أن تقـدم بـرامج مهنيـة وظيفيـة قبـل مرحلة البكالوريا لتتبع معدلات اختبار ترخيص الولاية، كما هو مطبق، ومعدلات تحديـد مسـتوى الوظيفة.

برنامج الدراسات العليا

برنامج الدراسات العليا قائم على مجموعة من الخبرات الأكاديمية المتقدمة، وتـأتي بعـد مسـتوى البكالوريا، والتي يجب استكمالها بشكل مرضي لضمان مـنح درجـة للخـريج مثـل درجـة الماجسـتير أو الدكتوراه. ويمكن تصنيف برامج درجة الدراسات العليا بشكل عام في فئتين: الفئة الأولى هي التي تعـد الطلاب بشكل رئيسي كدارسين وباحثين، أما الثانيـة فهـي التـي تعـد الطـلاب للعمـل في مهنـة. يهـدف برنامج درجة الطالب الموجه إلى - البحث في تطـوير الدارسـين - وبالتـالي، الطـلاب أصـحاب المهـارات الضرورية للاكتشاف، أو للحصول على تنظيم ونشر معرفة جديدة.

وتهدف درجة الخريج المهنية إلى تطـوير كفـاءات الطـلاب في قـدرتهم عـلى التفسـير، والتنظـيم، وتوصيل المعرفة وعلى تطوير المهارات التحليلية ومهارات الأداء التي يحتاجونها لإجراء وتقديم ممارسة المهنة.

- تكون مستوى وطبيعة برامج درجة الخريج متسقة مع رسالة وأهداف المؤسسة التعليمية.
- يتم توجيه برامج الدراسة على مستوى الخريج من خلال أهداف تعليمية معرفـة جيـدًا ومناسـبة تختلف عن برامج الطلاب الـذين لم يتخرجـوا مـن حيـث تطلبهـا لعمـق أكـبر للدراسـة وطلبـات متزايدة عن القدرات الفكرية والإبداعية للطالب.
- عند تقديم درجة الدكتوراه، تضمن المؤسسة التعليمية أن مستوى التوقعات، والمقررات الدراسية، والمصادر التي توافرت أكبر من مستوى البرامج المزود بها في البكالوريا والماجستير.

هيئة التدريس في الدراسات العليا / الخريجين والمصادر ذو العلاقة

يمثل تعيين هيئة تدريس متميزة في المنح، والتـدريس، والبحـث، والحفـاظ عليهـا ضرورة لتعلـيم الخريج. وللتزويد بمستوى مقبول من التعليم للطالب الخريج، فإن هيئة التدريس ستكون مسئولة عن الالتزام الأساسي بتعليم الخريجين المشمولة في مواكبة، وتقديم الحدود، والمعرفة.

وتتطلب برامج الدراسات العليا الناجحة التزام مؤسسي مادي بالمصادر لهيئة التـدريس، والمسـاحة، والمعدات، والمعامل، والمكتبة، ومصادر المعلومات.

- تقوم المؤسسة التعليمية بتقديم الدليل على أنها وفرت لبرامج الدراسات العليا المصـادر المطلوبـة لهيئة التدريس، والخدمات، والمعدات، والمعامل، والمكتبة، ومصادر المعلومات حيثما تكون بـرامج الدراسات العليا معروضة ومهما كانت طريقة تسليمها.
- توضح المؤسسة التعليمية دائمًا التزامها المستمر بالمصادر لبدء برنامج خريج يواكب اتسـاع نطـاق المعرفة والتكنولوجيا.
- يكون لدى المؤسسات التعليمية التي تقدم درجات علمية للخـريجين هيئـة تـدريس تعمـل دوام كامل في مجالات تناسب الدرجة التي مُنحت، وتملـك الهيئـة النشـاط الـرئيسي الـذي تخـتص فيـه المؤسسة. وترتبط هذه الهيئة بالتدريب والبحث للأنظمة التي تقوم فيها بالتدريس والإشراف على البحث.
- تكون هيئة التدريس كافية من حيث العدد والتنـوع الكـافي مـع الأنظمـة بحيـث تقـدم بفاعليـة التدريس، والاستشارة، والمنحة الدراسة، و/ أو النشاط الإبـداعي، وأيضًـا المشـاركة بشـكل مناسـب في تطوير المقرر السياسي، وتطـوير المـنهج، والتقيـيم، والتخطـيط المؤسـسي والتطـوير. وتتطلـب بـرامج الدراسات العليا الصغيرة عادة مشاركة هيئة التدريس دوام كامل، وأن تشمل مسـؤولياتها الالتـزام الرئيسي بتعليم الخريج.
- عند تسليم برامج خارج الحرم الجامعي، فإن هيئة تدريس تعمل دوام كامل وسيكون لديها التزام أساسي لتعليم الخريج والتواجد المادي، والمشـاركة في التخطيط، والتسليم، وتقييم البرامج.

- يجب أن يكون لدى المؤسسة التعليمية التي تمنح درجة الدكتوراه هيئة تدريس تعمل بنظام الدوام الكامل تقوم بنشاطها في تعليم الدراسات العليا في حرمها الجامعي الرئيسي وخارج الحرم الجامعي في الأماكن التي تمنح درجة الدكتوراه.

سجلات الخريج والشهادات الأكاديمية

تضمن سياسات قبول الدراسات العليا والاحتفاظ بهم أن مؤهلات الطالب وخبراته متفقة مع رسالة المؤسسة وأهدافها.

وتكون هيئة تدريس برامج الدراسات العليا مشمولة في معايير محددة للقبول، ومعادلة شهادة الخريج، ومتطلبات التخرج.

- تتسق سياسات ونظم القبول في برنامج الدراسات العليا مع برامج الدراسات العليا المقدمة من المؤسسة التعليمية وتدعمها. ويتم نشر هذه السياسات والنظم وجعلها متوافرة للطلاب المسجلين والمحتمل تسجيلهم.
- يكون قبول الطلاب في جميع برامج الخريجين قائمًا على أساس المعلومات المسلمة مع الطلب الرسمي مثل النسخ التي يقدمها الطلاب والدراسات العليا، والتقارير الرسمية على الاختبارات المعترف بها على المستوى الوطني، والتقييمات التي يقدمها المتخصصون في المجال أو أي إجراءات تقييم لرقابة هيئة التدريس.
- يكون تدريس هيئة التدريس لبرامج الخريجين مشمولًا في وضع معايير القبول العامة لدراسة الدراسات العليا وأيضًا معايير القبول لبرامج الدراسات العليا المحددة.
- يتم تحديد متطلبات التخرج للدرجات المقدمة من المؤسسة التعليمية من هيئة التدريس التي تقوم بالتدريس في برامج الدراسات العليا المقدمة. وكحد أدنى، تشمل السياسات التي تحكم متطلبات التخرج:
  - فترة الوقت المحددة التي يتم فيها استكمال الدرجة.
  - عدد الساعات المعتمدة التي يجب استكمالها في المؤسسة التعليمة التي تمنح الدرجة، والتي من الطبيعي أن تمثل ثلثي الساعات المطلوبة للحصول على الدرجة على الأقل.

- الحد الأدنى من عدد الاعتمادات على مستوى الدراسات العليا، ومن الطبيعي ألا يقل عن 50% من المطلوب للدرجة.
- بالنسبة لدرجة الماجستير، على الأقل سنة أكاديمية واحدة من الدراسة لعدد ساعات كاملة أو ما يعادلها مع الدراسة لعدد 24 فصل دراسي أو 36 ربع ساعات.
- عدد الساعات المعتمدة المقبولة التي يجب اكتسابها للحصول على الدرجة العلمية.
- الحد الأدنى لمتوسط نقاط الدرجة لمعيار الأداء أو القبول الطبيعي (B) أو ما يعادله.
- أنواع التأهيل واختبارات الخروج التي يجب على المرشح اجتيازها.
- متطلبات الكفاءة التي يجب أن يفي بها المرشح.
- مطلب البحث، والأطروحة، والكتابة، أو البحث الذي يجب أن يفي به المرشح.

• يتم تقييم تحويل اعتماد الخريج من قبل فريق هيئة التدريس على أساس السياسات التي تم وضعها من قبل هيئة التدريس التي تشمل مسؤولياتها الالتزام الأساسي بالتعليم العالي للخريج، أو بكيان يمثل هيئة التدريس المسؤولة عن برنامج منح الدرجة في المؤسسة التعليمية المستلمة. سيكون كم تحويل الاعتماد الممنوح محدودًا بعمر الطالب، والمؤسسة التعليمية التي تم التحويل منها، ومدى ملائمة الاعتماد المكتسب للدرجة العلمية التي يسعى إليها.

• من الممكن أن يمنح طالب الدراسات العليا تدريبات، وخبرات ميدانية، وتدريبات إكلينيكية تمثل جزء متكامل لبرنامج منح درجة للخريج. واتساقًا مع السياسة 2-3 اعتماد التعلم التجريبي المسبق، فإنه لن يتم منح الاعتماد للتعلم التجريبي الذي يسبق حصول الطالب على الثانوية العامة في برنامج درجة الخريج. وما لم يقوم مستشار هيئة التدريس للطالب الخريج بهيكلة الخبرة التعليمية الحالية ومتابعة وتقييم التعلم ونتائجه، فلن يتم منح خريج خبرات تعلم حالية خارج برنامج الدراسات العليا الرسمية للطالب.

التعليم المستمر وأنشطة التعلم المتخصصة

تتطلب الطبيعة المتغيرة للمتطلبات المطلوبة من الأفراد في مجتمعنا الحالي من العديد مـنهم أن يشاركوا في تعلم يستمر مدى الحياة. فنجد أن العديد من مؤسسات التعليم العالي أدمجت في رسالاتها مكون للتوسع والخدمة العامة من أجل توفير فرص تعلم تستمر مدى الحياة.

يُشار لهذه الفرص على أنها تعلـيم مسـتمر، وتنمية مهنيـة، وتعلـيم ممتـد، والتوعيـة، والـبرامج المتخصصة، وبرامج الخدمة العامة وخدمة المجتمع.

وقد تكون هذه الـبرامج لكـل مـن طـلاب المرحلـة الجامعيـة الأولى أو مرحلـة الدراسـات العليـا معتمدة أو غير معتمدة، والتي قد يتم تقديمها داخل وخارج الحـرم الجـامعي، وقـد تُقـدم مـن خـلال مجموعة مختلفة من الأشكال التعليمية.

وتنطبق فقرات هذا المعيار على:

- برامج ودورات الاعتماد التي تقـام خـارج الحـرم الجـامعي، والتـي تشـمل الـبرامج التـي تقـام في الفروع، ومراكز الامتداد، أو عبر مواقع القمر الصناعي، وبرامج الدرجة الخارجية، وبرامج القاعـدة العسكرية.
- برامج استكمال الدرجة.
- دورات التعلم عن بُعد والدورات التي يتم تدريسها حصريًا داخل وخارج الحرم الجـامعي مـن خـلال نظم تسليم خاصة، مثل التعلـيم القـائم عـلى الحاسـب الآلي، والمراسـلات، والتلفـاز، والفيـديو، أو الكاسيت، أو من خلال وسائل إلكترونية متاحة.
- تطبيقات تزود باعتماد التعلم التجريبي المسبق.
- برامج السفر / الدراسة والدراسة بالخارج.
- الدورات المعتمدة من المؤسسة التعليمية والتي يتم تقديمها في المدارس الثانوية للدرجة الأكاديمية بالكلية أو الجامعة.

- برامج ودورات خدمة المجتمع غير المعتمدة، وتشمل البرامج التي تقدمها وحدات التعليم المستمر (CEU).
- دورات إعادة الترخيص، والبرامج الداخلية، وبرامج الاعتماد.
- الاختبار، والتقييم، وإجراءات الاختبار لمنح درجات الاعتماد.
- ورش العمل، والندوات، والدورات القصيرة، والمؤتمرات، والمعاهد، والبرامج المسائية وبرامج الصيف الخاصة.

البرامج خارج الحرم الجامعي والبرامج المتخصصة التي تزود باعتماد أكاديمي

يتسق التعليم المستمر وأنشطة التعلم الخاصة، والدورات المقدمة للاعتماد مع الرسالة والأهداف التعليمية للمؤسسة التعليمية. وتمثل مثل هذه الأنشطة أجزاء متكاملة مع المؤسسات وتحافظ على نفس المعايير الأكاديمية التي تقدمها البرامج والدورات بانتظام. وتحافظ المؤسسة التعليمية على مسؤوليتها المباشرة والتي تتحملها بمفردها عن النوعية الأكاديمية لكل جوانب جميع البرامج والدورات من خلال إدارة وإشراف هيئة التدريس والإداريين المؤسسين.

مصادر كافية للحفاظ على البرامج عالية الجودة تتأكد كما يلي:

- تقدم المؤسسة التعليمية الدليل على أن جميع برامج التعليم المستمر خارج الحرم الجامعي، والبرامج الخاصة تتفق مع رسالة وأهداف المؤسسة التعليمية المصممة، والمعتمدة، والتي يتم إدارتها، ويتم تقييمها على فترات زمنية وفقًا للإجراءات المؤسسية التي تم وضعها.
- تتحمل المؤسسة التعليمية بمفردها مسؤولية العناصر الأكاديمية والمالية للبرامج التعليمية التي تقدمها. وتتفق المؤسسة التعليمية مع السياسة A-6 العلاقة التعاقدية مع المنظمات لا يتم اعتمادها إقليميًا
- هيئة تدريس تعمل دوام كامل وتمثل نظم ومجالات العمل المناسبة المشمولة في تخطيط وتقييم التعليم المستمر بالمؤسسة التعليمية وأنشطة التعلم الخاصة.

- مسؤولية الإدارة عن تعريف التعليم المستمر وأنشطة التعلم الخاصة بوضوح، وكمكـون تنظيمـي مكمل لتنظيم المؤسسة التعليمية.
- تزود البرامج والمقررات المقدمة من خلال وسائط إلكترونية أو أي نظم إرسـال أخـرى تعمـل عـن بُعد مصادر التعلم المناسبة وتكفل الوقت الكافي للطلاب ليتفاعلوا مع هيئة التدريس.
- يوجد هيكل عادل للمصروفات وسياسة لإمكانية استردادها.
- يكون منح الاعتماد لمقررات التعليم المستمر وأنشطة التعلم الخاصة قائمًا على السياسة المؤسسية، ومتسقًا من خلال المؤسسة التعليمية، ويطبق في أي مكان، وبأي كيفية. ويتم الحفاظ عـلى معيـار ربع ساعة من الاعتماد لـ 30 ساعة أو سـاعة فصـل دراسي مـن الاعـتماد لــ 45 سـاعة مـن شـمول الطالب في البرامج والدورات التعليمية.
- يتم اعتماد التعليم المستمر، وأنشطة التعلم الخاص، والبرامج، أو المقررات المقدمة للاعتماد مقدمًا من الهيئة المؤسسية المعنية والمتابعة من خلال الإجراءات التي يتم وضعها.
- يتم تقديم الاعتماد للتعلم التجريبي المسـبق فقـط عـلى مسـتوى الطـلاب غـير الخـريجين ووفقًـا للسياسة 2-3 اعتماد التعلم التجريبي المسبق.
- تقوم المؤسسة التعليمية التي تقـدم درجـة علميـة خارجيـة، أو برنـامج اسـتكمال الحصـول عـلى الدرجة، أو درجة خاصة بتقديم توضيح تفصيلي للسياسات والإجراءات التي تتعلق بقبول الطـلاب في البرنامج، وتحويل الاعتماد الذي تم اكتسابه من قبـل، والاعـتماد عـن طريـق الاختبـار، والاعـتماد للتعلم التجريبي المسبق، والاعتماد عن طريق التقييم، ومتطلبات الإقامة.
- عند قياس الاعتماد بالنتائج فقط أو بأي وسائل أخـرى غـير تقليديـة، فيـتم عـرض تعلـم الطالـب وإنجازاته لأهدافه لتكون على الأقل قابلة للمقارنة من حيث اتساعها، وعمقها، وجودتها مع نتائج التطبيقات التعليمية التقليدية.

- تطبق مقررات السفر/ الدراسة على نفس المعايير الأكاديمية، وتمنح اعتماد مماثل، وتخضع لـنفس المراقبة المؤسسية مثل المقررات والبرامج الأخرى المقدمة عـن طريـق كفالـة أو مشـاركة المؤسسـة التعليمية. ولا يتم منح الاعتماد في حالة السفر فقط. يتسق تشغيل هذه البرامج مع السياسـة 4-2 برامج الدراسة بالخارج، والسياسة أ-6 العلاقات التعاقدية مع المنظمات غير المعتمدة إقليميًا.

البرامج والمقررات غير المعتمدة

تشمل البرامج والمقررات غير المعتمدة البرامج التي تمنح وحدات التعليم المستمر (CEU)، والتـي تتفق مع رسالة وأهداف المؤسسة التعليمية.

ويتم وصف هذه العروض على أنها تعليم عالي الجودة يقوم به معلمين مؤهلين.

- يتم إدارة البرامج والمقررات غير المعتمدة بموجب سياسـات، ونظـم، وإجـراءات مؤسسـية ملائمـة. وتشارك هيئة التدريس في تخطيط وتقييم البرامج غير المعتمدة.
- تحـتفظ المؤسسـة التعليميـة بسـجلات بهـدف الاسـتخدام عنـد المراجعـة، والتـي تصـف طبيعـة، ومستوى، وكمية الخدمة المقدمة من خلال التعليم غير المعتمد.
- عند تقديم مقررات تمنح وحـدات التعلـيم المسـتمر(CEU)، تتبـع المؤسسـة التعليميـة أدلـة الإرشـاد الوطنية لمنح وتسجيل هذه الوحدات والتي تسمي وحداتCEU واحدة على أنها تعـادل 10 سـاعات من التعليم والمناسبة لأهداف الدورة الدراسية.

متطلبات التعليم المرتبطة بالتعليم العام

تقر الهيئة مفهوم التعليم العام وتطالب كـل بـرامج الطـلاب ببرنـامج مـادي ومتماسـك للتعلـيم العام أو برنامج لتعليم يـرتبط بـه. ومـن خـلال التصـميم، سـتكون السياسـة نوعيـة وليسـت كميـة في طبيعتها. فلم يتم إقرار وصفة لتطبيق محـدد أو أسـلوب معـين للتعلـيم العـام. ومـع ذلـك، فإنـه مـن المتوقع من كل مؤسسة تعليمية أن تنشر كتالوج عام واضح وكامل يحتوي على متطلباتها مـن التعلـيم العام و/ أو التدريس ذو العلاقة حسب الاقتضاء.

ويعتبر المحور الجوهري للتدريس العام مكونًا ضروريًا لكل برامج الحصول على درجة البكالوريا وكل البرامج الأكاديمية أو برامج تحويل الدرجة العلمية المساعدة. وبالمثل، تعتبر التعليمات المرتبطة بالجوهر جزءًا مكملًا من كل برامج الدرجة العلمية المساعدة المتخصصة وكل برامج الحصول على الشهادة لسنة أكاديمية أو أكثر من حيث المدة. وسيكون التعليم العام في برامج الحصول على الدرجة على مستوى الكلية.

ويجب أن تكون محتويات التعليم العام، والتدريس للحصول على الدرجة التطبيقية أو المتخصصة وبرامج الحصول على الشهادات المرتبطين بها قابلة للمقارنة، وليست بالضرورة مطابقة للعروض الأكاديمية التقليدية، ويجب تدريسها من قبل هيئة تدريس مؤهلة تأهيلًا مناسبًا وواضحًا. وقد تزود المؤسسات التعليمية في بعض الحالات بالتعليم العام من خلال التسجيل أو متطلبات التخرج. وتلقى المؤسسات التعليمية التشجيع لتشمل تدريس التعليم العام كجزء من برامج الحصول على الدرجات غير المتخصصة.

التعليم العام

يقدم التعليم العام طلاب لمحتوى ومنهجية مجالات رئيسية من المعرفة – الإنسانيات والفنون الجميلة، والعلوم الطبيعية، والرياضيات، والعلوم الاجتماعية، ويساعد الطلاب على تطوير مهارتهم الذهنية التي ستجعلهم طلاب أكثر فاعلية. وبالطبع، يمكن تدريس التعليم العام بعدة طرق مختلفة، ويجب أن تحكم المؤسسة إذا ما كانت قد قدمت خدمة أفضل لطلابها من خلال المناهج الدراسية أو المتطلبات التي تستهدف النظام من خلال المحتوى والمنهجية، أو تستهدف النظام من خلال التركيز على النتائج.

ويجب على هيئة التدريس، والموظفين الإداريين، والأمناء التعاون معًا في تطوير متطلبات الأساس المنطقي وخطة التعليم العام، ويجب ذكر النتائج المتوقعة بالنسبة لرسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها.

التدريس ذو العلاقة

يجب أن تحتوي برامج الدراسة الممنوحة للحصول على درجات مساعدة متخصصة

أو تطبيقية، أو برامج السنة الأكاديمية الممنوحة التي تبلغ مـدتها عـام أو أكـثر ويحصـل الطـلاب عـلى شهادات فيها، يجب أن تحتوي في البرنامج على مجازات مرتبطة كما يلي:

- الاتصال.
- الحوسبة.
- العلاقات الإنسانية.

وهنـاك موضـوعات إضـافية يجـب تغطيتهـا بشـكل مناسـب وتشـمل الأمـن والسـلامة، والأمـن الصناعي، والمعرفة البيئية. ويمثل تدريس مجـالات التـدريس جـزءًا لا يتجـزأ مـن مقـررات البرنـامج أو يُدرس في مجموعات من التعليم المتخصص. ومع ذلك، فيجب أن يكون لدى كل طريقة مضمون محدد وثيق الصلة بالبرنامج العام للدراسة.

التقييم التعليمي

تتوقع لجنة الشمال الغربي للكليات والجامعات من كـل مؤسسـة تعليميـة أو برنـامج أن تتبنـى خطة تقييم تستجيب لرسالتها واحتياجاتها. ومن أجل القيـام بهـذا العمـل، تحـث الهيئـة عـلى ضرورة التخطيط الأكاديمي، وإنجاز هذه الخطط بشكل مستمر، وتقييم النتائج، وتـأثير عمليـة التخطـيط مـن قبل أنشطة التقييم. وكما لوحظ في المعيار الثاني، أن داخل كل مؤسسـة تعليميـة عليـا تتضـمن تعلـيم الطلاب. وبالتالي، فـإن كـل مؤسسـة تعليميـة لـديها التـزام بـأن تخطـط بعنايـة للتـدريس لتسـتجيب لاحتياجات الطلاب لتقييم فاعلية البرنامج التعليمي من حيث التغيير الذي يجلبه للطـلاب، ومـن أجـل عمل تحسينات في البرنامج الذي أملته العملية التقييمية.

هذا وتقييم الجودة التعليمية يكون دائمًا في قلـب عمليـة الاعـتماد. وفي الأوقـات السـابقة، كـان التقييم للتركيز أكثر على مقاييس العملية وخواصها الهيكلية، ومن ثم، كـان هنـاك اهـتمام كبـير حـول المصادر المتوافرة لتحسين خبرات الطالب التعليمية مثل مدى الدرجات التي حصل عليها الخريج والتي عُقدت من قبل أعضاء هيئة التدريس ومدى اختلافها، وعدد الكتب في المكتبة، ونوعية أجهزة المعامـل المتخصصة.

وفي الآونة الأخيرة، وبينما لا يزال هناك ضغوط للحاجة إلى تقييم كمية وجودة الخبرة التعليمية كلها، نجد المجتمعات المهنية التي يخدمها مشروع الاعتماد قد وصلت إلى تقييم صلاحية وفائدة استخدام تقييمات وتقييم المخرجات وأيضًا مقاييس المدخلات. ونجد تقريبًا أن أي مؤسسة تعليمية تم اعتمادها من قبل لجنة الشمال الغربي للكليات والجامعات تشارك في نفس النوع من تقييم النتائج. والبعض يكون أكثر رسمية من الآخر، والبعض أكثر في الكم، والآخر أقل، والبعض تم تطويرهم جيدًا والاستفادة منهم على المدى الطويل والبعض أكثر حداثة في الأصل والتطبيق.

والقصد من سياسة اللجنة أن تؤكد تقييم النتائج كالجزء الضروري من الدراسة الذاتية المؤسسية المستمرة وعمليات الاعتماد، لتحديد الحاجة إلى كل مؤسسة تعليمية لصياغة خطة توفر سلسلة من النتائج التي تتسق داخليًا وتكون وفقًا لرسالتها وهيكلها، وأخيرًا، تعطي بعض أمثلة عن مجموعة مختلفة من الخطط الناجحة لتقييم النتائج التعليمية.

ومحور تحليلات أو تقييمات النتائج أنهما أدوات للحكم على آثار البرنامج التعليمي على الطلاب , ويمكن إصدار هذه الأحكام في مجموعة مختلفة من الطرق والتي يمكن أن تكون على أساس مجموعة مختلفة من مصادر البيانات. وكلما زادت مصادر البيانات التي تسهم في الحكم بشكل شامل، كلما زاد الموثوقية التي يبدو فيها الحكم. فهناك يتبعون قائمة من مقاييس نتائج متعددة والتي عند استخدامها في مجموعات مناسبة والإعلان عنها في الرسالة المؤسسية، يمكن أن تخضع البرنامج الفعال لتقييم النتائج.

وتهدف هذه القائمة إلى أن تكون توضيحية وأن توفر أمثلة مقابلة الأمثلة المنظورة والشاملة.

- **معلومات الطالب:** ما هي المصادر التي تحصل منها المؤسسة التعليمية على الطلاب؟ وما نسبة الطلاب الذين يأتون مباشرة من المدرسة الثانوية؟ وتحويلات كلية المجتمع؟ والتحويلات من المؤسسات التعليمية الأخرى؟ ما هي توليفة الطلاب وفقًا لنوع الجنس، ومجموعة السن، والعرقية التي جذبتها المؤسسة التعليمية بمرور الوقت؟ واحتفظت بها بمرور الوقت؟ ما هي وسيلة قياس الأهلية، والوقت المتوسط، أو

دخول الطلاب؟ ما هي اتجاهات توزيع الصفوف المحلية؟ ما هي الاتجاهـات التـي ظهـرت بمـرور الوقت.

- **تقييمات منتصف البرنامج:** إذا كان لدى المؤسسة التعليمية نوعًا ما من مقرر الكتابة المطلوبـة أو التشديد على الكتابة عن المقرر الدراسي، ما الدليل على أن الطلاب أصبحوا يكتبون بشـكل أفضـل بعد دراستهم في الدورة أو المنهج الـدراسي؟ كيـف يمكـن الحكـم علـيهم؟ في حالـة تحسـن كتابـة الطالب، هل يبدو أن الطلاب يطبقون هذه الطريقة بإتقان؟ وإذا كان الأمـر كـذلك، لمـاذا، وإذا لم يكن كذلك، لماذا؟ ما هي التغييرات التي يتم التخطيط لها كنتيجة لممارسة التقيـيم؟ يمكـن تقيـيم المقرر أو البرنامج المطلوب أو سلسلة مطلوبة من البرامج في الرياضيات بطريقـة مماثلـة. مـا هـو الدليل على تحسن هذه المهارات أو تدنيها كنتيجة لهذا البرنامج؟ كيف يمكن الحكم علـيهم؟ هـل يبدو التحسن دائمًا أو مؤقتًا؟ كيف تم تغيير البرنامج كنتيجة لبرنامج التقييم؟ يمكـن تقيـيم المقـرر أو البرنامج المطلوب أو التابع في أي مادة يمكن تحديدها بطريقة مماثلة، حيث يمكن القيام بذلك تقريبًا في أي جزء من البرنامج في التعليم العام أو في البرنامج ككل؟

- **نهاية تقييم البرنامج:** ما نسبة الطلاب الذين يدخلون في نسبة خريجي المؤسسـة التعليميـة؟ هـل تتزايد النسبة أو تتناقص؟ لماذا؟ ما متوسط عدد السنوات الذي يتخرج فيـه الطـلاب؟ هـل يتزايـد هـذا المتوسـط أم يتنـاقص؟ لمـاذا؟ مـا هـي معـايير إصـدار الأحكـام؟ مـا هـي طريقـة الاحتفـاظ بالمعلومات لعدة سنوات من فصل دراسي إلى الفصـل الـذي يليـه، عـلى سـبيل المثـال مـن طالـب مبتدئ إلى طالب في الصف الثاني؟ إذا عكست الطرق أن الطالب لم يكـن عـلى المسـتوى المطلـوب بوضوح للانتقـال من مستوى إلى مستوى آخر. ما هي الأسـباب؟ يمكـن طـرح أسـئلة مماثلـة تبعًـا لنوع الجنس و/ أو الخلفية العرقية. وفي حالة طلب المؤسسة التعليمية أو البرنـامج لخـبرة تتويجيـه في نهاية المقررات الدراسية، هل يقـدم الطـلاب الحـاليون أداء أفضـل أو أسـوأ مـن الطـلاب الـذين سبقوهم؟ ما هي الأسس التي تُبنى عليها الأحكام؟

- **مراجعة البرنامج والاعتماد المتخصص:** تطلب بعض المؤسسات التعليمية مراجعة برنامج زمني لكل برنامج أكاديمي، سواء كان ذلك من خلال عملية داخلية معتمدة على المستوى المؤسسي، أو من خلال البحث عن الاعتماد المتخصص وتحقيقه، أو من خلال الإفادة بخبراء خارجيين. ويمكن لأي من هذه الأنشطة أو كلاهما أن يزود بثروة من بيانات تقييم النتائج، وخصوصًا في حالة الحفاظ على قياسية منهجية بعض الشيء طوال الوقت.

- **رضا ووفاء الخريجين:** يشارك عدد من المؤسسات التعليمية في مجموعة مختلفة من الدراسات المسحية للخريجين، والتي تستخلص عبر الوقت الحكم على كفاءة الخريجين من حيث خبرتهم التعليمية في برنامج أو في مؤسسة تعليمية. ويمكن من خلال استخدام هذه الآلية مساعدة المؤسسة التعليمية في فهم مدى رضا الخريجين عن الجوانب المختلفة للبرنامج التعليمي، وعلى وجه الخصوص هذه الجوانب التي تؤكد عليها المؤسسة التعليمية، وتبدو أنها تتزايد أو تتناقص بمرور الوقت. وفي حالة تزايد الرضا؟ يجب أن نتساءل لماذا؟ وفي حالة تناقصه، يجب أن نتساءل لماذا؟ ما هي أسس الحكم؟ وما هي اشتباكات المقررات الدراسية التي تملكها هذه النتائج؟

- **الانسحاب وعدم استكمال التعليم:** ما هي الطرق التي استخدمتها الهيئة في تحديد أسباب انسحاب الطلاب وعدم إكمال تعليمهم في برنامج فور تسجيلهم فيه؟ ما هو معدل الانسحاب في الخمسة سنوات الأخيرة؟ وهل المعدلات في تناقص أو تزايد؟ ما هي الأسباب؟ ما هي البرامج أو الجهود التي تشارك فيها المؤسسة التعليمية لتحسين المحافظة على استمرارية الطالب؟ ما هي الحركات التي أثبتت فعاليتها؟

- **التوظيف و/أو مقاييس رضا صاحب العمل:** تقيس أحد النتائج المباشرة نسبيًا التي تستخدمها بعض المؤسسات العلمية ذات العلاقة عدد و/ أو نسبة الطلاب السابقين الذين سعوا ووجدوا فرصة توظيف. هل عم سعداء مع ما وجدوه؟ هل هم يفكرون في البرنامج الذي أعدهم جيدًا لوظائفهم التي اختاروها؟ إذا تلقوا تدريبًا في مجال معين، نذكر على سبيل المثال تعليم المعلم، هل وجدوا بعد ذلك وظيفة كمعلمين؟

اعتماد التعلم التجريبي المسبق

تعترف لجنة الشمال الغربي للكليات والجامعات بصلاحية منح الاعتماد للتعلم التجريبي المسبق، إذا كان التدريب قد تم متابعته بعناية وتوثيقه. فقد يتم تقديم الاعتماد للتعلم التجريبي المسبق بموجب الشروط التي تم سردها. وهذه السياسة غير مصممة لتطبيق هذه التطبيقات كبرنامج اختبار تحديد مستوى الكلية، أو تحديد مستوى متقدم، أو اعتماد عسكري بتقييم الاعتماد الأكاديمي ACE.

يجب تحديد منح مقررات تؤخذ من المؤسسات التعليمية غير المعتمدة وذلك وفقًا للسياسة 2-5 تحويل ومكافأة الاعتماد الأكاديمي.

- يجب تبني سياسات وإجراءات منح اعتماد التعلم التجريبي، والموصوفة في النشرات المؤسسية المناسبة، ومراجعتها على فترات.
- يُمنح الاعتماد للتعلم التجريبي المسبق على مستوى طلاب الجامعات فقط.
- يُمنح الاعتماد فقط بناءً على توصيات هيئة التدريس المؤهلة لذلك بشكل مناسب في موعد منتظم تحدده مع الكلية وبشكل مستمر.
- يُمنح الاعتماد فقط للتعلم الموثق بمستندات تربط بين الخبرة السابقة ونظريات وبيانات المجالات الأكاديمية ذات المتعلقة.
- يُمنح الاعتماد فقط للتعلم الموثق بمستندات تقع في عروض المقررات النظامية للمؤسسة التعليمية.
- يجب أن تثبت المؤسسة التعليمية التي تستخدم المستندات والمقابلات كبديل للاختبارات في دراسة ذاتية أن التوثيق بالمستندات يوفر ضمانات أكاديمية للاعتماد المكتسب عن طريق وسائل تقليدية.
- يجب ألا يمثل الاعتماد للتعلم التجريبي المسبق أكثر من 25% من الاعتمادات المطلوبة للحصول على درجة أو شهادة.
- لا يتم تقديم ضمانات لعدد من الاعتمادات التي يتم منحها قبل استكمال عملية

المراجعة للمؤسسة التعليمية.

- يُمنح الاعتماد فقط للطلاب المسجلين ويتم تعريفه في نسخة طبق الأصل يتسلمها الطالب كاعتماد للتعلم التجريبي المسبق.
- يجب أن تضمن السياسات والإجراءات أن الاعتماد للتعلم التجريبي المسبق لا يتكرر مع أي اعتماد آخر تم منحه.
- يجب إصدار التحذيرات الكافية لضمان سداد المصروفات والتي لا تؤثر على منح الاعتماد.

برامج الدراسة بالخارج

من الممكن أن تمثل الدراسة بالخارج مرحلة هامة في برامج طلاب المرحلة الجامعية الأولى والدراسات العليا في الكليات والجامعات الأمريكية. ومن الممكن أن تضيف الدراسة الأجنبية أبعاد هامة إلى الخبرة التعليمية للطالب في حالة التخطيط لها وإدارتها بعناية.

ووفقًا للأدلة الإرشادية للمؤسسات التعليمية التي تقدم برامج للدراسة الأجنبية أو التي لديها طلاب يشاركون في هذه البرامج، تحث لجنة الشمال الغربي للكليات والمعاهد على أن يكون برنامج الدراسة بالخارج كما يلي:

- كن واضحًا فيما يتعلق برسالة وأهداف المؤسسة التعليمية المشاركة أو التي تتبنى البرنامج.
- كن صاحب منطق محدد جيدًا يحدد الطبيعة الخاصة وأهداف البرنامج، وكن ممثلًا بشكل صحيح في كتالوج المؤسسة التعليمية وكل الدراسات الترويجية.
- زود بالخبرات التعليمية المرتبطة بالمنهج الدراسي للمؤسسة التعليمية.
- تواجد مع الطلاب الذين تم اختيارهم بعناية وفقًا للقدرة والاهتمام.
- اتبع سياسة تتسم بالوضوح والتفصيل فيما يتعلق بمدى المساعدة المالية للطلاب للبرامج المطلوبة من المؤسسة التعليمية.

- استخدم متطلبات إتقان لغة محددة مناسبة للبرنامج ولمكان الدراسة، وعرف بوضوح طرق إتقـان الاختبار قبل القبول في البرنامج.
- قدم برنامج مكثف للذين ينوون المشاركة بأمانة، وأوصف بالتحديد فرص وصعوبات البرنامج، مشـيرًا للكيفية التي يتم بها التدريس والمكـان الـذي يـتم فيـه التـدريس والعلاقـة مـع المؤسسـة التعليميـة الأجنبية، وقم بوصف تطبيقات التـدرج، وحـدد الاختلافـات الهامـة عـلى وجـه الخصـوص بـين خـبرة الدراسة بالجامعة في الوطن وما تستطيع توقعه من الدراسة بالخارج، ويشـمل ذلـك المعلومـات عـن ظروف الحياة داخل الوطن ونطاق المسؤولية المفترض من البرنامج للمشاركين من المنزل.
- قدم توجيهًا مكثفًا للمشاركين قبل مغادرتهم وعند وصـولهم البلـد الأجنبيـة فـيما يتعلـق بـالأمور ببنودها، وزيادة المعلومات التفصيلية والتدريس المرتبط بالبرنامج المحدد.
- يجب أن يكون لديك مدير مقيم يتم اختياره بعناية على أساس الكفاءة المهنية ومـدى الاسـتفادة منه، على أن يتم تعيينه لمدة عامين على الأقل بشرط تعيينه بشكل يمكـن مـن اسـتبداله، وضـمان نفس الحقوق والمزايا المهنية، والتعامل معه كزميل في الحرم الجامعي داخل الـوطن، مـع الاحـترام الواجب للمسؤوليات التي يقوم بها خارج الوطن.
- تقدم بالخدمات الاستشارية والإشرافية في المركز الأجنبي، مع الاهتمام بشكل خاص بالمشاكل التي تخص المكان وطبيعة البرنامج.
- ضمان وجود مواد مرجعية كافية للتعويض عن أي صـعوبات للمكتبـات المحليـة أو عـدم القـدرة على الوصول لهم.
- ضم أي معايير وسياسات محددة بوضـوح للحكـم عـلى الأداء وتخصـيص الاعـتماد وفقًـا للمعـايير والسياسـات السـائدة في المؤسسـة التعليميـة داخـل الـوطن، حيـث يكـون عـدد مـن المؤسسـات التعليمية مشمول مع المؤسسة التعليمية خارج البلاد أو في شكل اتحـاد، وكأسـاس شـائع لتحديـد الدرجة المعادلة أمرًا ضروريًا.
- اشترط عدم حصول الطلاب عادة الاعتماد لدراسة أجنبية يحصلوا عليها بدون تخطـيط مسـبق أو موافقة مسبقة من جامعة الطالب داخل البلاد،

- ضع شروط لدراسات المتابعة النظامية على الفرد والمزايا المؤسسية المستمدة من مثل هذه البرامج.
- ضمان إعادة المال إلى المشاركين في حالة عدم تدريس البرنامج وفقًا لما وُعد به لأسباب خارجة عن إرادة راعي البرنامج.

ويكون هناك تشجيع على الترتيبات التعاونية بين المؤسسات التعليمية الأمريكية التي تبحث عن توفير فرص دراسة أجنبية لطلابها. وفي العديد من الحالات، يمكن تبادل المشرفين المقيمين، وهيئة التدريس، والخدمات التي تعمل في أكثر من جهة، وينتج عن ذلك تحسن كبير في كفاية واقتصاد التشغيل. ونذكر على سبيل المثال أحد المجموعات المرجعية الأساسية المدعمة والمستخدمة من قبل الطلاب من عدة برامج والتي من المحتمل أن تحقق الرضا أكثر من عدة دورات منفصلة. فيجب تقصي الحقائق عن برامج السفر في حد ذاتها أو برامج السفر – الدراسة التي تجد الرعاية التجارية من قبل مؤسسة تعليمية قبل منح درجة الاعتماد لهذه الأنشطة. فلجان الاعتماد الإقليمية لا تقوم بتقييم هذه الأنشطة كبرامج دراسة أجنبية لمؤسسات تعليمية أعضاء، أو لن يقوموا بتقييم برامج دراسة أجنبية منفصلة لا ترتبط بمقررات كليات أو جامعات محددة في الولايات المتحدة الأمريكية.

2

الخداع الأكاديمي الاعتماد وضمان الجودة

مقدمـة

يؤثر على طلب التعليم العالي في وقتنا الحالي ثلاثة اتجاهات رئيسية: وهي النمو العـالمي لأرقـام تسجيل التحاق الطلاب، وإعادة توزيع تسجيل الطلاب بين المناطق، وتنقل الطـلاب المتزايـد بـين دولـة ودولة. وتفرض هذه الاتجاهات بشكل مثير للجدل تحديات رئيسية للشفافية والمسؤولية المحاسـبية في إدارة التعليم العالي.

تضخم أعداد الطلاب

بلغ عدد الطلاب في التعليم العالي في عام 1970 عدد 28.2 مليـون طالـب. وبحلـول عـام 1990 زاد هذا العدد ليبلغ 70.8 مليون طالب، ثم قفز الرقم إلى 132 مليونًا بحلول عام 2004. وتمثل هـذه الأرقـام الحد الأدنى، حيث أنها للدول التي توفر لديها بيانات.

وتكمن هذه الأسباب لهـذا التوسـع في التعلـيم العـالي في التركيبـة المعقـدة المتزايـدة للطلـب عـلى التعليم العالي في المجتمعات والاقتصاديات التي بحاجة إلى أفراد أكثر تدريبًا، وحقيقة أنـه في العديـد مـن المجـالات، نجـد أن التـدريب الـذي يـتم تقديمـه " لأداء المهـام الوظيفيـة " أصـبح يـتم بشـكل رسـمي في مؤسسات التعليم العالي، ويشمل الجامعات المشـتركة، وظهـور مجـالات جديـدة تعتمـد عـلى الجامعـات كمصادر رئيسية للتدريب مثل علوم الأحياء والحاسب الآلي، وإعادة هيكلة نظم التعلـيم العـالي في وسـط وشرق أوربا ووسط أسيا بعد سقوط الشيوعية، والتـي أدت إلى ظهـور مؤسسـات تعليميـة جديـدة سـواء

عامة أو خاصة، وتزايد عدد الطلاب المسجلين في مؤسسات التعليم العالي. وهـذه الاتجاهـات، والتـي نـتج عنها زيادة المنافسة أكثر بين الطلاب – ليس فقط في التسجيل في الجامعات، ولكن أيضًا في دخـول أفضـل المؤسسات التعليمية والحصول على أعلى الدرجات العلمية القيمة أو الـدبلومات – والـذي شـجع بشـكل متناقض السباق الحاد في التعليم العالي.

البيئة السياسية الجغرافية المتغيرة

تزايد الطلب على التعليم العالي بشـكل كبـير في السـنوات الأخـيرة. والـدول التاليـة هـي الـدول المهيمنة من حيث الحجم ونمو أرقام تسجيل التحاق الطلاب فيها: الصين، والتي بلغ عدد الطـلاب فيهـا 19.4 مليون طالب في عام 2004، والولايات المتحدة الأمريكية، والتي بلـغ عـدد الطـلاب فيهـا حـوالي 17 مليون طالب في عام 2004، والهند، والتي بلغ عدد الطلاب فيها 11.3 مليونًا في عام 2004، وروسيا، والتـي بلغ عدد الطلاب فيها 8.6 مليون طالب في عام 2004، والبرازيل، وإندونيسيا، واليابان حيث تـراوح عـدد الطلاب في كل منهم ما بـين 3 و4 مليـون طالـب، وأخـيرًا الأرجنتـين، ومصر، وفرنسـا، وإيطاليـا، وكوريـا الجنوبية، والمكسيك، والفلبين، وبولندا، وتايلاند، وتركيا، والمملكة المتحدة، وأوكرانيا، الـذي تـراوح عـدد الطلاب في كل منهم ما بين 2 و3 مليون طالب في عام 2004.

ومع انهيـار الاتحـاد السـوفيتي السـابق ووحـدة أوربـا الإقليميـة، تكتسـب نمـاذج شـائعة مثـل المقررات المجمعة في جامعات مختلفة، وجامعـات في دول مختلفـة، والتـي تطمـس في بعـض الأحيـان الصورة من كل جوانبها. وأخيرا، نجد أنه بينما الدول تسيطر على ما يحدث في حدودها من خلال نظـم ومتطلبات مختلفة، وهناك تزايد كبير في أرقام تسجيل التحاق الطلاب للتعليم عبر الأوطان، حيث بلـغ عدد الطلاب 2.5 مليون طالب في عام 2004، وكان من الطبيعي أن يـؤدي هـذا إلى زيـادة الطلـب عـلى ضمان الجودة، والاعتماد المتبادل للمؤسسات التعليمية والمنح، والاعتراف المتبادل بالمؤهلات.

ظاهرة الدورات خارج الحدود وخروج الطلاب من بلادهم

ساهمت العولمة الاقتصادية في تنقل العمالة والطلاب دوليًا مما أفرز سوقا كبيرا في التجارة الدولية في التعليم العالي، والتي تحرك الآن بلايين الدولارات وتعتبر مصدر رئيسي للدخل للقليل من الدول المزودة. ومع ذلك، فإنه يمكن تشخيص ظاهرة الانتقال خارج الحدود أيضًا بأنها نتاج دورات دراسية دولية في أوقات معقدة جدًا وبوجود إدارة لا تتسم بالشفافية.

وتقدم جامعة بيل هيلس مثالًا قويًا على هذا: فهي لا تطالب بمنح الدرجات في حقول مختلفة، ولكنها تطالب أيضًا لأن تكون مشاركة في إمارة منطقة هوت ريفر في غرب أستراليا وأن يكون لديها رخصة لمنح الدرجات من إمارة سيبورجا في إيطاليا. وعلاوة على ذلك، فإنه يتم تدريس الدرجات العلمية المقدمة في مراكز تعلم فيما تم الإشارة إليه كقرى المعرفة في دبي، وهونج كونج، وسنغافورة، وتايوان، ولبنان، ونيجيريا.

ونتج عن انفجار تقنيات المعلومات والاتصالات الجديد الموقف الحالي الذي يزداد تعقيدًا مع تضاعف عدد المؤسسات التعليمية العملية وبرامج التعلم عن بُعد. وتختلف آليات التمويل وضمان الجودة لهؤلاء المزودين بالتعليم عن الذين لديهم مؤسسات تعليم عالي تقليدية. ويمكن وصف هذه الاتجاهات الحديثة بأنها واعدة حيث أنهم يكشفون عن وجود طلاب أكثر ينجحون في الوصول إلى الجامعات، كما تنشأ مناطق جديدة وفرص جديدة للدراسة بالخارج وتتطور بشكل سريع.

وهم يساهمون في نفس الوقت في المنافسة المتزايدة بين الطلاب والمؤسسات التعليمية، وفي تغييرات وأدوار ووظائف الجامعات، وفي ظهور مزودين جدد.... إلخ. ويمكن أن ينتج عن كل العوامل الأخرى محفزات جديدة للغش الأكاديمي وسلوك الفساد.

المنافسة المتزايدة بين الطلاب والمؤسسات التعليمية

تمثل المنافسة المتزايدة بين الطلاب والمؤسسات التعليمية في وقتنا الحالي ظاهرة في جميع أنحاء العالم. فإذا لم يكن هناك تنظيم ورقابة جيدة لهذه الظاهرة حيث يزيد الضغط

من خطر الخداع الأكاديمي والخداع من قبل الطلاب ومن قبل المؤسسات التعليمية. فنجد في جورجيا على سبيل المثال أن بعض معلمي الدروس الخصوصية يحصلون على رشاوى ليضمنوا لطلابهم التسجيل في القسم الذي اختاروه. ويكون هؤلاء المعلمين الخصوصيين بشكل عام أعضاء في لجان الاختبار ومن ثم لديهم اتصالات مع الجامعات، ومعروف لديهم محتوى أوراق الاختبار، ويمكن أن يؤثروا في إجراءات التحاق الطلاب لتحسين فرص الطلاب في الالتحاق بجامعة معينة. وتملك المنافسة في مجال البحث أيضًا آثار محددة. فعلى سبيل المثال، أصبحت مؤسسات التعليم العالي كمنتجين للبحث أي أصبحوا أكثر عرضة للسرقات الأدبية. وحيث أنهم أيضًا مستهلكين للبحث، فهم أيضًا أكثر تعرضًا لاحتكار نتائج البحث.

وظيفة حراسة البوابات للجامعات الأكثر هيمنة

أصبحت الدرجة الجامعية بالتدريج شرطًا أساسيًا لعدد متزايد من الوظائف. فلا غنى عن الشهادات في الوقت الحالي للحصول على وظائف تمنح صاحبها السلطة، والنفوذ، والمكانة في المجتمعات الحديثة. وهذا يضع مسؤولية كبيرة على مؤسسات التعليم العالي، وفي نفس الوقت، يفتح المجال لفرص ضخمة لممارسات الفساد. فقد أصبح الاختبار الذي يُجرى لدخول الطلاب التعليم العالي دورًا مفتاحيًا تلعبه مؤسسات التعليم العالي، والتي تشارك مع وزارة التعليم العالي في بعض الحالات.

فالاختبارات هي الأدوات الرئيسية المستخدمة في عملية التسجيل وهي المحددات الرئيسية للنجاح في المستقبل في التعليم، والتوظيف، والدخل، والحالة الاجتماعية. وبسبب المنافسة بين المؤسسات التعليمية من أجل الوصول إلى مهن معينة، فإنه من الممكن أن ينشأ من الضغط على طلب الإتاحة للمؤسسة التعليمية أو المقررات التي من الممكن أن تحقق هدف الطالب سلوكيات فساد تجد من يساندها. وعلاوة على ذلك، فإن الجامعات تلعب دورًا أكبر كهيئات تقوم بالاختبار.

ويرجع ذلك إلى عدة أسباب، على وجه الخصوص، التوسع في التعليم ثم الحاجة التي تنشأ للتزويد بآليات تصنيف أكثر تنافسية لمتابعة الإتاحة إلى وظائف تعطي الهيبة

والمكانة لصاحبها. فنرى أن الجامعات في الواقع كمؤسسات جدارة تعليمية من الممكن الثقة بها للتزويد باختبارات عادلة ونزيهة. ومع ذلك، فعند انهيار آليات الاختبار لديهم (حدث هذا على سبيل المثال في الصين) أو عندما تخضع لممارسات فاسدة (حدث هذا على سبيل المثال في الهند)، فإن صورتهم تضعف بشكل كبير.

ظهور موردين جدد للتعليم العالي

ساهم ظهور موردين جدد للتعليم العالي في تنوع سوق التعليم العالي، وإنشاء معاهد فنية، وكليات مجتمع، وكليات فنون حرة، وجامعات كبرى، ودراسات داخل وخارج الحرم الجامعي، وهكذا. ومن ثم فقد مارست العديد من الدول دعمًا لمبادرات التعليم الثانوي الخاص، والهجرة الجماعية من الطلاب إلى الخارج، وتنوع تقنيات الإنتاج والتسليم، وتطوير سوق كبير لموردي التدريب الإلكتروني، ومؤسسات التعليم عن بُعد والمؤسسات المفتوحة الأخرى (وفي وقت مبكر، كان لدى الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة 120,000 طالب).

ومن أجل أن يعمل سوق التعليم العالي بفاعلية وعلى نحو لائق من خلال هذا السياق، فهناك حاجة قوية لوجود معلومات معتمدة عما تقدمه المؤسسة التعليمية والقيمة الحقيقية لتحقيق أهداف التعلم، وتطوير المهارات والمؤهلات. ونجد بشكل عام أن هناك عقبة من شقين، فلا يوافق كل أصحاب المصالح على الحاجة للاعتماد، وحتى الكيانات والبرامج المعتمدة لا تقوم دائمًا بخدمات من نفس النوعية.

تنوع أسواق التعليم العالي

ساعد التقدم في تقنيات المعلومات والاتصالات في تطوير طرق جديدة لتقديم تعليم عالي وأثبت إمكانية تحسين جودة ونوعية التعلم. وبالنسبة للجامعات الراسخة والتي تعمل على نطاق واسع في التعليم عن بُعد، وتتطلب النقلة التي حدثت في استخدام تقنيات جديدة لاستثمارات هائلة للأنشطة في البنية التحتية الجديدة كلها لتطوير وتقديم مقررات جديدة.

وتتطلب القرارات الجديدة البدء في هذه التغييرات التي لا يمكن أن تتم بسهولة أو بسرعة. ومع ذلك، فمن الواضح أن جامعات التعليم عن بُعد لا تواجه بإيجابية تحديات الدمج والتقنيات التي تستحدث باستمرار، مما قد يجعلها تفقد الطلاب والدعم الحكومي. فيمكن أن تساعد شركات التمويل المشترك التي تمولها الشبكات العالمية على تبني تقنيات تعلم إلكتروني على مجال أوسع. وفي جميع الأحوال فسيكون السؤال: في هذا السيناريو، من المسؤول، ولمن وكيف؟ وبسبب زيادة برامج الدرجات العلمية الجديدة والمؤسسات التعليمية الخاصة، فنجد في بعض الأحيان أنه هناك احتمالية كبيرة لتقديم خدمات وشهادات زائفة، وهناك أيضًا احتياج متزايد للاعتراف بالشهادات والدبلومات، والمقررات، وبرامج ومؤسسات التدريب. وتترجم هذه الحاجة إلى ظهور طلب أكبر لضمان الجودة والاعتماد من المؤسسات التعليمية وآليات التقديم.

الطلب على الحوكمة المهنية للتعليم العالي

بصرف النظر عن التأرجحات، فمن المحتمل أن يستمر الطلب على إتاحة التعليم من قطاع كبير من الأفراد أكثر من أي وقت مضى. ومع ذلك، ستظل التمويلات محدودة كما ستكون الرغبة في تخصيص المصادر بشكل فعال في صراع مباشر مع الطلبات على الإتاحة، والتي ستمثل ضغطًا أكبر على التعليم العالي. وحيث أصبحت المؤسسات التعليمية أكبر وأكثر تعقيدًا، فسيكون هناك حاجة لممارسة ضغط أكبر وعلى مستوى أكبر من الإدارة المهنية.

ونجد في نفس الوقت أن النماذج التقليدية للحوكمة ستكون تحت ضغط متزايد للإصلاح حيث سيصبحون غير فعالين في المؤسسات التعليمية التي تنمو بشكل أكبر وأكثر بيروقراطية. وعلاوة على ذلك، سيكون هناك إضفاء للسمة الاحترافية على الإدارة الشاملة للتعليم العالي. وستتزايد أيضًا المسئولية مما يسبب الصعوبات الكبيرة التي تواجهها المؤسسات. وكلما ازدادت الميزانية التعليمية، فسيترتب على هذه الزيادة مطلبًا لا مفر منه لرصد النفقات، والتحكم بها، وطلب المزيد من الشفافية، والمسئولية في إدارة الموارد.

الخداع الأكاديمي وضمان الجودة - المشكلات الرئيسية

الفساد ظاهرة موجودة على كافة المستويات بالجامعات. وتبين دراسة الحالة الجورجية ذلك. فنجد هناك، أن سوء السلوك يؤثر على نطاق واسع على الاختبارات الجامعية، ومنح وثائق الاعتماد الأكاديمي، وشراء السلع والخدمات، وترخيص واعتماد المؤسسات. ومن المتفق عليه الآن، أن الخداع الأكاديمي وممارسات الفساد تضم مجموعة متنوعة من أصحاب المصالح المعنيين بها، بما في ذلك المتقدمين للاختبار، والمعلمين، وأعضاء هيئة التدريس، والمشرفين، والمسئولين، والموظفين الذين لديهم سلطات إجراء الاختبارات، بالإضافة إلى مديري المقررات الدراسية، والبرامج، والمؤسسات، والجامعات، وما إلى ذلك. ونجد أيضًا أن الكيانات المسؤولة عن ضمان الجودة والاعتماد هي الأخرى عرضة لممارسات الفساد، ويكون هذا الأمر أكثر إثارة للقلق. ومن الصعب جدًا في نطاق هذا السياق، نظرًا لتعقيد وتنوع الاتجاهات، إصدار قائمة شاملة بكافة فرص الخداع الأكاديمي.

و من شأن هذا أن يكوّن ممارسة نافعة، ومع ذلك، من شأنه أن يساعد في تحليل أسباب الفساد في التعليم العالي وتصميم الاستراتيجيات للتصدي لها. ويركز هذا الفصل على مجموعة واسعة من فرص ممارسة الفساد. ومن خلال ذلك، يمكن المحافظة على الاختلاف بين النماذج الحالية للتعليم العالي، والنماذج الجديدة التقليدية، التي تنشأ داخل وخارج قطاعات التعليم العالي الخاصة والعامة على حد سواء، على الرغم من وجود حدود واضحة بينهما.

الخداع الأكاديمي والفساد في النماذج التقليدية للتعليم العالي

يتخذ الخداع الأكاديمي والفساد في النماذج التقليدية للتعليم العالي نماذج متنوعة، مثل الاتفاق بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس أو الإداريين، فمثلًا أن يدفع الطلاب مبالغ مالية للأساتذة الجامعيين للحصول على تقديرات جيدة، أو فرض الإداريين رسوم على أسر الطلاب للتقديم بجامعاتهم. ومع ذلك، فإن الاختبارات هي المجال الرئيسي لتنوع الممارسات الخاطئة. فقد يحدث ذلك قبل أو خلال أو بعد الاختبارات. وفيما يلي بعض النماذج على تلك الممارسات الخاطئة.

قبل الاختبار

- أن يقدم أساتذة الجامعة للمتقدمين للجامعة محاضرات تعليمية باهظة الثمن، والتي تعد شرطًا للقبول أو النجاح.
- أن يسرب المسئولون، ومعدي الأوراق، والمشرفين، والإداريين بالمدرسة محتوى أوراق الاختبار قبل الامتحان بسبب المحسوبية والتفضيل أو الرشوة.
- إعداد الموضوعات الفعلية بالاختبار مسبقًا (فعلى سبيل المثال في باكستان، وُجد بعض معدي الأوراق يشغلون مراكزهم التعليمية للدروس الخصوصية الخاصة بهم للمتقدمين للاختبار، ويسمح لهم بالوصول على الأقل لجزء من أوراق الاختبار، مقابل دفع رسوم كبيرة).

خلال الاختبار

- انتحال شخصية الغير (حيث يحل المتقدمين غير المسجلين للاختبار مكان المتقدمين المسجلين، وأحيانًا يكون المشرف على دراية كاملة بهذا الأمر).
- يقوم المتقدمون بتهريب مواد للغش (نذكر على سبيل المثال المذكرات الكتابية، أو وجود كتب مدرسية مخبأة داخل ملابسهم).
- المساعدة الخارجية (من مساعدين لهم، نذكر على سبيل المثال استخدام الهواتف الخلوية).
- الغش عند إجابة أسئلة الاختبار، أو في كتابة أبحاث نهاية الفصل الدراسي.
- النسخ والتواطؤ بين المتقدمين.
- عدم الانتظام خلال الاختبار (نذكر على سبيل المثال تغيير المدة الزمنية المخصصة لكل طالب دون مبرر معقول).
- ترهيب موظفي الإشراف (نذكر على سبيل المثال، الترهيب من المتقدمين، أو المساعدين الخارجيين، أو الوالدين، أو السياسيين، أو ما إلى ذلك).
- تعيين المتقدمين بطريقة غير صحيحة من قبل المسئولين لمراكز مستهدفة.
- استخدام مراكز اختبارات وهمية (وهي مراكز اختبار وهمية أُسست من قبل مسؤولي

الاختبارات الفاسدين حيث يمكن للمتقدمين إنجاز اختباراتهم بدعم من المساعدين و/ أو بدون إشراف).

- شراء الأوراق البحثية المنتهية، وخصوصا على الإنترنت (نذكر على سبيل المثال عبر ما يُطلق عليه معامل الأوراق).
- استبدال النصوص (حيث تُستبدل النصوص المكتوبة خلال الاختبار بنصوص أخرى مكتوبة إما قبل أو بعد الاختبار).

بعد الاختبارات (دخول الجامعة)

- الممارسات الخاطئة عند وضع التقديرات (وهي التواطؤ بين المتقدم ومانح التقديرات، وترويع مانح التقديرات من قبل الوالدين، أو ترويع الوالدين من قبل مانحي الدرجات سعيًا للحصول على مكافآت من والدي المتقدم).
- رشوة الجهات الأكاديمية المسؤولة عن القبول بالجامعة و/ أو التي تمنح المنح الدراسية رسميًا للمتقدمين وفقًا لمؤهلاتهم الدراسية ونتائج الاختبار.
- تزوير ملفات البيانات وأوراق النتيجة، وغالبًا ما يحدث ذلك من قبل مسئولين فاسدين (على سبيل المثال، نتائج اختبار القبول أو ترتيب الطلاب في قائمة القبول وتغييرها بشكل غير قانوني).
- التغيير غير القانوني في نسب الحصص المدفوعة والمجانية.
- بيع مقاعد إلى الطلاب الذين لا تؤهلهم درجات الاختبار لموقع (في الأوقات التي يتم فيها عملية مزايدة في حال كان عدد المقاعد محدود).
- إصدار أوراق اعتماد ودبلومات مزيفة (على سبيل المثال عن طريق معامل الورق).
- التلاعب في السيرة الذاتية من أجل الحصول على وظيفة أو زيادة في الراتب (على سبيل المثال استخدام دبلومات مزيفة أو منشورات غير موجودة وما إلى ذلك).
- بيع المنشورات الدراسية (مقابل هدايا، أو رشاوى، أو أعمال مجانية، أو أي مكافآت أخرى) أو منحهم ذلك بناءً على أصولهم الدينية أو العرقية).

كما وُجد أن هناك العديد من الممارسات الخاطئة في مجال البحث، والصحف، والمنشورات الأكاديمية، مثل السرقة الأدبية،أو تلفيق أو تزوير البيانات أو تحريفها،أو التلاعب بنتائج البحث، والتلاعب بالإحصائيات، والانحرافات، وتعارض المصالح بين المراجعين، وما إلى ذلك. ويقوم بعض المحاضرين بالجامعة والباحثين بتقديم الاستشارات لشركات خاصة، وذلك دون أي شكل من أشكال الرقابة المحددة من خلال التسلسل الهرمي لجامعتهم. ويكون لهذه الممارسات أحيانًا أثر قوي على معدل الحضور وتأثيرات محتوى التدريب والانحراف في نتائج البحث.

الفساد في النماذج الجديدة للتعليم العالي

نجد في الأعوام الأخيرة، أن هناك تطورات واسعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما زاد بشكل كبير من نطاق الغش في الأوساط الأكاديمية، وأُدخلت في الوقت ذاته طرق جديدة ومبتكرة من الممارسات السيئة. ويمكن القول أن الإنترنت (وكافة أشكال التعلم الإلكتروني) هي المركبة الرائدة للممارسات الاحتيالية في وقتنا الحالي. فبجانب الدور الذي يلعبه الإنترنت في أشياء أخرى، فهو يسهل من ممارسات بيع المقالات وأبحاث نهاية العام الدراسي (مما يجعل السرقة الأدبية مشكلة كبيرة)، فضلًا عن الدرجات الزائفة، حتى ولو من كليات ومؤسسات تتسم بالسمعة الطيبة مثل جامعة هارفارد، وجامعة ييل، وجامعات أخرى في لندن وباريس. ونجد في الوقت الحالي أن الوكالة الوطنية السويدية للتعليم العالي قد تأثرت إلى حد كبير بالخداع الأكاديمي أكثر من ذي قبل.

وشملت مشكلات البلاد ما يلي: حملة الدكتوراه الوهمية المفترض بأنها من مؤسسات التعليم العالي السويدية، والطلاب الذين يتقدمون لمقررات تدريبية بناءً على مؤهلات مزيفة، والأفراد الذين يتقدمون لمناصب باستخدام درجات وهمية. وبالإضافة إلى ذلك، هناك العديد من الجامعات الوهمية، البعض منها له دعاية في الصحف الدولية، وتداول المعلومات من خلال إرسال البريد المزعج أو احتلال مرتبة متقدمة في قائمة محركات البحث.

تبيع تلك الجامعات أيضًا المؤهلات من مؤسسات التعليم العالي السويدية، زاعمين أنهم أعضاء في تلك المؤسسات. وحقيقة، نجد أن هناك أعداد كبيرة من مواقع الإنترنت متخصصة في تقديم خدمات احتيالية متعددة في الوقت الحالي.

وقد ساهمت الطفرة في التعليم خارج حدود البلاد في ظهور فرص جديدة للاحتيال. وفيما يلي بعض الأمثلة التي تنطوي على إدارة الطلاب في الخارج ومنح الامتياز للمقررات التدريبية في الخارج.

إدارة الطلاب خارج البلاد (عبر البحار)

- يعرض على الطلاب الذين يدرسون بالخارج حوافز مالية للالتحاق.
- الوعود الكاذبة للمتقدمين أو تقديم وعود لهم بالقبول على الفور.
- يفرض على الطلاب غير المستحقين للقبول رسوم متنوعة غير قانونية.
- يستخدم المتقدمين أوراق اعتماد مزيفة للقبول.
- يفرض على المتقدمين من وكلاء التعليم تزوير المستندات التي تؤهلهم لدخول الجامعة.
- التوظيف العشوائي للطلاب الأجانب كوسائل للحصول على الأموال (وهي قبول شهادات مزورة أو الافتقار إلى المهارات اللغوية إلى آخره).
- المؤسسات الوهمية التي لا تقدم الخدمات المعلن عنها. وغالبا ما تكون تلك المؤسسات مؤسسات غير دائمة حيث تغلق بمجرد أن تحصل على الأموال.
- المؤسسات الوهمية التي تعد بتأشيرات للطلاب بالخارج الذين يلتحقون بدوراتهم الدراسية.
- المؤسسات أو المقررات التدريبية التي ليس لديها أوراق اعتماد صحيحة تدرج في القائمة الرسمية المعدة للطلاب الدوليين.
- تقليل المعايير الأكاديمية للطلاب الأجانب (وهي فيما يتعلق بالقبول والأداء والتخرج وما إلى ذلك).

- يسمح للطلاب الأجانب بإعادة المقررات التدريبية عدة مرات، حتى عندما لا يكون لديهم أي احتمال في النجاح.

منح الامتياز للمقررات التدريبية بالخارج

- الموظفون الفاسدون الذين يجمعون الأموال من خلال إصدار التراخيص وحقوق الامتياز وتحصيل الرسوم أو الرشاوى من أولئك الذين يرغبون في الحصول على حق الامتياز.
- الطلاب الذين يلتحقون بالمؤسسات الممنوحة الامتياز، افتراضًا بأنهم بدفعهم الرسوم فهُم مؤهلون تلقائيًا.
- تقليل عدد الطلاب الراسبين من خلال زيادة درجات أولئك الذين على وشك الرسوب وغض الطرف عن السرقة الأدبية.
- ضغط الطلاب أو أولياء الأمور أو المؤسسات الممنوحة حق الامتياز على أعضاء هيئة التدريس لتعديل معايير وضع الدرجات، وبذلك ينجح الجميع في الاختبارات والتقييمات (نذكر على سبيل المثال، المؤسسات في الصين وماليزيا وفيتنام).

الفساد في آليات ضمان الجودة والاعتماد

تعاني عمليات الاعتماد ومنح الشهادات في العالم كله بشكل كبير، وذلك بسبب الغش.

الغش. ووفقًا لما ذكره (بير وبير):

- هناك أكثر من ثلاثمائة جامعة غير معتمدة تعمل حاليًا. وفي حين أن قلة منهم فقط هم المبتدئون بشكل حقيقي أو مشروعات عبر الإنترنت، فتتراوح الغالبية العظمي من كونها مفزعة في جودتها حتى تصل إلى درجة كونها مصانع صريحة للشهادات، والتي تعد مؤسسات وهمية تبيع الدرجات مقابل مبالغ تتراوح من 3000 دولار أمريكي و5000 دولار أمريكي. فمن غير المعقول أن تمنح مدرسة وهمية كبيرة ما يقرب إلى 500 دكتوراه كل عام، ونتيجة لذلك فهم يستطيعون الكسب بسهولة إجمالي دخل

يصل إلى 200 مليون دولار أمريكي. تشير البيانات أنه يمكن لمدرسة وهمية واحدة أن تكسب بين 10 و20 مليون دولار سنويًا.

وهناك المزيد من نماذج محددة للممارسات الخاطئة في ضمان الجودة والاعتماد، نذكر منها ما يلي:

- دفع الرشاوى للحصول على شهادة نجاح أو اعتماد.
- التحريف في تطبيق معايير الاعتماد، على سبيل المثال قبول المتقدمين ذوي المعايير الأدنى من المستوى المطلوب للإيفاء بمعايير الالتحاق (سلفًا) أو منح الطلاب درجات أعلى للوصول إلى معايير الإنجاز (بعدها).
- تعتمد عمليات الاعتماد على معايير لا تتسم بالشفافية (لأن مدير المدرسة لديه مصلحة في منع التنافس).
- مراوغة مؤسسات التعليم العالي في إجراءات الاعتماد من خلال مخططات منح الامتياز أو تقديم مقررات تدريبية في قطاعات نظم التعليم حيث يكون الاعتماد غير إجباري.
- تأسيس مدارس أحادية الغرض لتحقيق الأرباح من خلال الكذب حول حالة الاعتماد لديهم، ولذلك فهي تمنع طلابهم من تأدية اختبارات الإجازة الوطنية.
- أن تصدر المؤسسات غير المعتمدة درجات معتمدة وهمية.
- إنشاء وكالات اعتماد محتالة أو وهمية (مصانع الاعتماد، والتي أسست في وقت ما من قبل مؤسسات التعليم العالي ذاتها).

الاختلافات القائمة على السياق

تعتمد فرص الفساد على النموذج المناسب، وبسبب ذلك تنشأ اختلافات محددة قائمة على السياق، ومن خلال نظرة سريعة على التعليم العالي في جميع أنحاء العالم، يمكن الكشف عن سلسلة متصلة من الأنظمة الأكاديمية: بدءًا من نماذج متمركزة إلى حد كبير (على سبيل المثال فرنسا والصين) إلى نماذج أخرى تقريبًا غير متمركزة تمامًا (على سبيل المثال أستراليا وكندا والهند)، ومن الأنظمة الاتحادية (مثل ألمانيا والولايات المتحدة

الأمريكية) إلى الأنظمة حيث يتنافس القطاع الخاص مع القطاع العام (مثل أمريكا اللاتينية واليابان)، ومن الأنظمة التي حتى وقت قريب كنت منقسمة بواسطة مؤسسات متعددة وعالية التخصص (كما في الدول الأوروبية الشيوعية السابقة)، وإلى الأنظمة التي تعد نسخة كربونية من الآخرين (كما في بعض الدول في إفريقيا والمنطقة العربية). وبالمثل، تختلف نظم ضمان الجودة والاعتماد من دولة إلى أخرى.

ولذلك يجب التمييز بين النموذجين التاليين: ضمان الجودة، والاعتماد المنظم والمراقب من قبل الهيئات المركزية العامة (على سبيل المثال وزارة التربية والتعليم، لجان منح الجامعات، وكيانات القطاع الخاص والجمعيات المهنية وما إلى ذلك).

ضمان الجودة والاعتماد المنظم والمراقب من الهيئات المركزية العامة

هذا هو النموذج السائد في العديد من المجتمعات، وبالمثل، المجتمعات ذات التقليد الأقوى في إدارة التعليم المركزي كما في فرنسا وبعض الدول السوفيتية السابقة. وتنحصر في هذه الحالة آليات ضمان الجودة في الأنشطة التعليمية بالمؤسسات داخل الحدود الوطنية ولا تتفق دائما على الصعيد الوطني.

وعلاوة على ذلك، تفتح سلطة الاحتكار المستمدة من هيئات القطاع العام وتحالفات أصحاب المصالح المعنيين بالأمر باستمرار الأبواب للممارسات الفاسدة المتنوعة، مثل دفع الرشاوى للقبول بالجامعات، أو الحصول على الاعتماد بنجاح، أو عمليات الاعتماد القائمة على معايير لا تتسم بالشفافية، والانحراف في تطبيق معايير الاعتماد، وما إلى ذلك.

أظهرت دراسة أجريت في أوكرانيا، حيث يوجد نحو 175 مؤسسة تعليم عالي خاصة ومعتمدة، بأن المجالات الرئيسية للفساد في قطاع التعليم تشمل الجامعات الكبرى بالدولة التي تتحكم بالترخيص والاعتماد.

وكشفت المقابلات التي أجريت مع 43 من رؤساء الجامعات ونائبي رؤساء الجامعات والإداريين من خمس جامعات خاصة أن طلبات الترخيص أو الاعتماد الناجح تحتاج إلى تقديم رشاوي، مع وجود عدد قليل من الحالات الاستثنائية، حيث يتطلب الترخيص

الذي يعد إلزاميًا فقط على المؤسسات الخاصة رشوة قدرها 200 دولار أمريكي (حوالي راتب شهرين للأكاديمية النموذجية)، وقد يتطلب الاعتماد مكافأة قدرها 10 أو 20 أضعاف هذا المبلغ.

ضمان الجودة والاعتماد المنظم والمراقب من الجهات غير الحكومية

ومع تحرير قطاع التعليم العالي، وهو النموذج الرائج حاليًا. فمن حيث المبدأ، يقدم هذا النموذج مخاطر منخفضة من التواطؤ وتضارب المصالح بين الجهات المسؤولة عن الاعتماد والمستفيدين من خدماتها.

ولكن لا يعالج فصل الجهات المسؤولة عن ضمان الجودة والاعتماد عن مؤسسات التعليم العالي أسباب الفساد المتشعبة الأخرى وكذلك الخداع الأكاديمي، على سبيل المثال، الهيئات التنظيمية غير الشرعية أو نطاق ضمان الجودة والاعتماد الجزئي أو غير المتناسق، مما يترك مجالًا للمديرين لإساءة استخدام الإجراءات، وعدم امتثال مؤسسات التعليم العالي لإجراءات ضمان الجودة، وما إلى ذلك.

وقد تبين من الخبرة بأنه قد يتم تشويه نموذج التنظيم هذا أيضًا. فعلى سبيل المثال، يمكن أن يتحايل مقدمي خدمات التعليم العالي في إجراءات الاعتماد من خلال مخططات منح الامتياز، كما يمكن أن تكذب المدارس حول وضع حالة الاعتماد، كما قد تنشأ وكالات اعتماد وهمية وخصوصًا عبر الإنترنت وما إلى ذلك.

الخداع الأكاديمي وضمان الجودة - المبادئ التوجيهية

نظرًا لضخامة المشاكل المعقدة وتنوع فرص الخداع الأكاديمي وأهمية العوامل السياقية والمجتمعية، لا يمكن أن تقدم حلولًا يمكن تطبيقها عالميًا لمواجهة تلك الصعوبات. ولابد من تشخيص كل بلد وكل مؤسسة بشكل سليم، وتحديد الاستراتيجيات الملائمة لمواجهة الصعوبات.

ومع ذلك، ومن خلال الخبرة المكتسبة في هذا المجال في جميع أنحاء العالم، يمكن اقتراح ثلاثة من المبادئ التوجيهية لوضع الاستراتيجيات.

المبدأ الأول

يجب أن تسهم سياسات الجودة في دورة تتسم بالفضيلة (وليس بالفساد)

في أغلب الحالات، يدعم ضمان الجودة الاعتماد والمؤسسات المعتمدة بأن تكون خالية من الغش. وبمواجهة المشكلات القائمة على نوع مقدم من الموردين وهي الحاجات التي نحتاج إلى تقديمها، والطريقة، والوسيلة وموقع نظام التسليم، ومنهج ومحتوى التدريس، وترتيبات ضمان الجودة الخارجية والداخلية التي تزود بالعناصر الرئيسية للاعتماد، وتقلل أيضًا من فرص الخداع الأكاديمي والقضاء عليها. وبعبارة أخرى، تفترض المؤسسات المعتمدة أنه قد تم معالجة ضمان الجودة وتساهم في مكافحة الخداع الأكاديمي.

هذه هي الدورة التي تتسم بالفضيلة. وفي هذه الظروف، يُعد ضمان الجودة والاعتماد مبادئ أساسية لمواجهة الغش لكل من النماذج الحالية والجديدة بالتعليم العالي. وحين نجد في بعض المجتمعات التي تعاني لأسباب سياسية أو بسبب نقص الموارد أنه من المستحيل اعتماد ضمان الجودة وفرض إجراءات الاعتماد على المؤسسات، نجد أنه لا يزال هناك بعض الوسائل العملية التي يمكن تطبيقها لمواجهة الفساد وكذلك مواجهة التحديات.

ومع ذلك، يمكن أن تحدث الدورة التي تتسم بالفساد، حين لا يكون هناك مواجهة لتحديات ضمان الجودة بشكل صحيح وتوفر عملية ضمان الجودة فرص للفساد. وهذا هو الحال عندما لا تحدد جيدًا مسئولية مؤسسة الاعتماد أو آليته، وعندما لا تخلو مؤسسة الاعتماد أو آليته من تواطؤ المصالح، أو عندما يكون هناك وسيلة ضغط اجتماعي أو سياسي أو مادي على نظام التسليم الذي يقتضي الاعتماد. والأسوأ من ذلك كله، أن هذا يحدث عندما يتلاعب الفريق المسؤول عن ضمان الجودة في البيانات وعندما تقوم آلية الاعتماد على أسس غير أمينة.

ولا تكون المؤسسات التعليمية غير المعتمدة بالضرورة مؤسسات لمعامل الورق diploma mill (أي مؤسسة تمنح الدبلوم مقابل مبلغ معين دون الاعتماد على مؤهلات

محددة). حيث اختارت بعض مدارس تعليم قيادة الشاحنات، وكليات تعليم العلاج بالتدليك، وحتى كليات تعليم الحاسوب على سبيل المثال، ألا تكون معتمدة ولكنها لا زالت تعقد فصولًا دراسية وتدرس للطلاب وتجعلهم مسئولين عن التعلم.

المبدأ الثاني:

يجب أن تضع السياسات السليمة في حسبانها الانتشار الواسع للتكاليف الاجتماعية للغش وكذلك التكاليف المالية والأخلاقية.

نجد أن هناك تجاهل لتكاليف الغش بشكل عام أو أن هناك تغاضي عنها من أصحاب المصلحة بالتعليم العالي. ولكن من أجل حث السلطات والعامة على مكافحة الغش، فإنه يجب زيادة وعيهم حول الآثار الاجتماعية الكبيرة المترتبة عليها والجوانب المالية والأخلاقية التي قد يتكبدونها. وتشمل النتائج المترتبة على الغش عدم المساواة والعدل في إجراءات الاختيار، والشك في أداء نظم التعليم العالي، والتكاليف المتكبدة في تقديم إجراءات أمنية موثوق بها، وما إلى ذلك.

تأثرت الفئات المختلفة من أصحاب المصالح المعنيين بأنواع مختلفة من الغش وتشمل ما يلي:

- **العملاء الشرفاء** الذين يقعون ضحايا لعملية الغش. حيث يفرض عليهم رسوم وتكاليف أخرى ويحصلون في المقابل على خدمات وشهادات زائفة، أو الشخص الذين يعتقدون بأنه معلم مدرب أو استشاري أعمال أو مهندس قد لا يحمل هذه الدرجة أو حتى المعرفة اللازمة للقيام بهذا العمل.

- **أصحاب العمل**، الذين يقعون ضحايا لموظفين غير مؤهلين، يستخدمون شهادات زائفة، مما قد يسبب لهم تكبد خسائر مادية، وقد يتسببون أيضًا في إصابة الأشخاص أو الممتلكات. وقد تبين من دراسة استقصائية أجريت حديثًا مع 1500 مدير موارد بشرية في 1500 شركة كبيرة بالمملكة المتحدة، حيث ذكر أكثر من النصف بأن الكذب في السيرة الذاتية كان مشكلة خطيرة لشركاتهم وأكثر من 70% ذكروا بأنهم قد واجهوا حالات من الكذب حول السيرة الذاتية من متقدمين محتملين للوظائف.

- **المواطنون الذين يدفعون الضرائب**، وبذلك فهم يدعمون التعليم العالي، ولذلك قد يرتابون تدريجيًا بسبب وجود نظام الضرائب، وشرعية تمويل التعليم العالي. كما يمكن أن تحصل المؤسسات الزائفة بالفعل الملايين من المؤسسات الصالحة، ويمكنها أن تعكر صفو التعليم العالي غير التقليدي.وفي هذا السياق، تعتبر التكلفة الأخلاقية للغش خطيرة جدًا، حيث تترتب عليه آثار مدمرة. وهناك مثالين على ذلك: الأول أنه أُكتشف أن طبيب أطفال بارز قد زور شهادة الطب من جامعة كاليفورنيا، أما الثاني فهو لخبير قدم شهادات علمية للشهادة في أكثر من 300 قضية أمام محكمة كاليفورنيا العليا بدون الحصول على شهادات كافية.

المبدأ الثالث

يجب أن تكون السياسات شاملة ولا تستهدف فقط الخداع الأكاديمي بل تستهدف أيضًا ممارسات الفساد الأخرى

يخضع التعليم العالي، مثله مثل أي قطاع آخر، لبعض ممارسات الفساد، حيث أن إدارة التعليم العالي تتضمن إدارة أنواع مختلفة من الموارد. ومن المعروف أن ممارسات الفساد تؤثر على كافة أنواع النفقات، ويشمل ذلك الإنشاء، وشراء المعدات، والمواد، ودفع الرواتب، وما إلى ذلك. وقد يعتبر ذلك شكلًا من أشكال سوء استخدام الموارد البشرية والبدنية، ويصحب ذلك الاستعانة بمصادر خارجية (نذكر منها على سبيل المثال خدمات الدعم للطلاب والدارسين). ومثلها مثل المستويات الأخرى من التعليم، يمكن أن تتطور ممارسات الفساد هذه حين توفر آليات التمويل فرص لسوء السلوك.

وهناك مثالًا أخيرًا للتلاعبات المحتملة في الإحصاءات التي قدمتها جامعة إل إلتو، الجامعة الحكومية في بوليفيا، والتي فشلت في توثيق أرقام القيد. ونتيجة لذلك، لم يصلها المخصصات المالية الخاصة بإتاوات الغاز ببوليفيا حتى وقت قريب.

وإذا خضنا فيما يكمن خلف هذه التشابهات، من أجل تقييم تكاليف الفساد المتنوعة في التعليم العالي، من المهم أن نضع في اعتبارنا أن التعليم العالي متميز باعتباره نشاط اقتصادي واجتماعي في المجالين التاليين:

- **أولًا،** هناك كثافة في "الاستثمار الرأسمالي الخاص، البشري منه، والمادي، بمعني أنه يتوجب تصميم وتحديد رأسمالها بشكل خاص لتشييد المباني، وتركيب معدات التدريب، وتعيين الموظفين والمحاضرين، وما إلى ذلك. فنتيجة لاختلاف رأس المال المادي والبشري إلى حد كبير في كل حالة وأنه يصعُب توحيدهم، فينتج عن ذلك بالتالي مقارنة تكاليف الاستثمار. فعلى سبيل المثال، نجد أنه بخلاف السلع المُصنعة، يكون لدى المورد المزيد من المعلومات عن التكاليف الفعلية مقارنة بما لدى المشتري (عدم تماثل المعلومات)، مما يفسر وجود فرص كبرى للفساد، حتى عندما تكون العطاءات التنافسية موجودة ومُلتزم بها. فهذه هي كل الحقيقة عن الموردين عبر الحدود، فعندما يتم توصيل التعليم من خلال الطرق المفتوحة أو التعليم عن بُعد (خاصة في حالة التعليم الإلكتروني)، وعندما يُقدم البرنامج أو المقرر جزءًا صغيرًا أو هامشي من الخدمات التي تقدمها الجامعة أو المؤسسة التعليمية بأكملها، فينجم عن هذا تكاليف الاستثمار بسهولة بين عدد من الخدمات المتنوعة.

- **ثانيًا،** التعليم العالي نشاط شبكي. فليس بالضرورة أن يكون هناك مجموعة من الهياكل التنظيمية لكنه بالأحرى تدفق للخدمات، وهذا هو، التدريب، البحوث، الشهادات، وخدمات الدعم للمجتمع، والاتفاقيات التعاقدية مع الصناعة والخدمات، والشراكة والروابط الأخرى مع الرُعاة. فكون النشاط شبكيًا، فسينعكس هذا على التعليم العالي من خلال خطرين رئيسيين: يكمن الخطر الأول في أنه غالبًا ما يتضمن نطاق الخدمات المقدمة جوانب تمارس فيها سلطة الاحتكار، وهي تكون إما في أيدي المؤسسة التدريبية أو أحد نظرائها، أو الاثنين، ولكن لا يتم تقديم الخدمات دائمًا من جانب طرف واحد من أصحاب المصالح المعنيين أو التحكم فيها بطريقة شفافة، وبالتالي من السهل تقديم فرص لممارسات الفساد يدعمها التواطؤ المحتمل للمصالح (قد يتدخل الرُعاة في اختيار طريقة توصيل الخدمة، ومزود الخدمة، والمعدات، وغيرها).

ويفسر هذا تنظيم السلطات الحكومية في العادة لعمل مؤسسات التعليم العالي، ويتطلب إجراء الدراسات الخارجية على أساس منتظم.

وفي نفس الوقت، عندما يمارس المنظمون (هيئات الاعتماد) جوانب لسلطة الاحتكار، وما هو أكثر من ذلك، وحين يحدث تصادم في المصالح بين الهيئات المنظمة ومؤسسات التعليم العالي،فمن الممكن أن يكون ذلك تفشي أو انتشار الفساد في كل مكان. فالمنظمون أنفسهم يحتاجون للتنظيم. وفي ملاحظة أخرى مختلفة ذات صلة بالموضوع، نجد أنه في العديد من الدول، بما في ذلك الدول الأوروبية، لا يوجد تنظيم للوظائف في التعليم العالي (خاصة وظائف التدريس) من خلال سوق حر كليًا للوظائف، مما يؤدي إلى خلق فرص للممارسات المُحرفة. وتحتاج كل هذه المشاكل للنظر فيها بشكل مناسب عندما نتناول مشاكل الفساد.

مواجهة التحديات

ستة خطوط تُتَّبع عند العمل

فيما يلي ستة خطوط رئيسية للعمل لمواجهة التحديات المختلفة:

الخط 1

تنظيم السوق بمعايير تتسم بالشفافية

سواء كان النظام مركزيًا أو لا مركزيًا، فمع وجود الرقابة المهيمنة من جانب الدولة أو الإجراءات غير الحكومية، سيكون من الضروري تنظيم الظروف التشغيلية لسوق التعليم العالي لمكافحة الاحتيال. وهذا يعني وجوب وضع معايير وإجراءات واضحة للقبول.

ودفع هذا التخوف بعض دول الاتحاد السوفيتي السابق لوضع آليات موثوق فيها وذات شفافية لإدارة امتحانات التخرج من التعليم العالي. فعلى سبيل المثال، وضعت أوكرانيا امتحانات وطنية موحدة، وأنشأت قيرغيزستان نظامًا موحدًا للاختبار. وهذا يعني أيضًا وجوب وضع إرشادات واضحة للتقييم، ومعايير شفافة، وعمليات لضمان

الجودة، وهيئات للاعتماد. فقد مهدت كل من منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ومنظمة اليونسكو الطريق لإضفاء الرسمية على إرشادات الجودة في التعليم العالي عبر الحدود. وبالطبع، فالمسألة ليست وضع إجراءات ومعايير شفافة فقط، بل التأكد أيضًا من أنها مُطبقة بالفعل.

فقد كان هناك العديد من النظم الناجحة لفحص المؤهلات وأوراق الاعتماد. وتحولت هذه النظم تدريجيًا لآليات إلكترونية، سواء بشكل مستقل على المستوى القومي (على سبيل المثال في جنوب أفريقيا، الصين والولايات المتحدة) أو من خلال مناشدة مساعدة المنظمات المتخصصة مثل كوال سيرش في أستراليا أو إكسبيريان في المملكة المتحدة. كما تدعي الصين أيضًا أن لديها نظام تحقق مركزي يمكن من خلاله التحقق من مشروعية المؤهلات، لكن لم يكن هناك دليل على أنها جاهزة للعمل بشكل كامل.

الخط 2

خفض خطر صراع المصالح

من الممكن أن يكون هناك وسائل فعالة تقلل من خطر صراع المصالح بين الوكلاء المسئولين عن الشهادة والاعتماد، وذلك من خلال إنشاء هيئات مهنية مستقلة تقوم على تمثيل عادل لأصحاب المصالح (عامة وخاصة). فالتطور الواعد من هذا الجانب هو الاستعانة بمصادر خارجية، والتعاقد من الباطن لإدارة الاختبار من أجل الحد من التدخلات وبالتالي تقليل احتمالية الاحتيال الأكاديمي. وهناك جانب آخر يتعلق بإنشاء منظمات مستقلة مثل وكالة جودة الجامعات الأسترالية. ويمكن أن تكون أيضًا شركات الاستشارات الخاصة التي تقدم خدماتها عبر الإنترنت لتقديم الأحكام على المؤسسات المعتمدة وغير المعتمدة وهذه مفيدة جدًا.

فيجب أن تمتثل المؤسسات للقواعد السلوكية التي تحد من السلوك المنحرف مثل الصراع بسبب تعارض المصالح. والنهج الهام الآخر هو فك ارتباط الهيئات المسؤولة عن الشهادات والاعتماد. فعلى سبيل المثال، في المجال الطبي، يذكر هيرينمان أنه يتوجب فصل العملية التي من خلالها يتقدم الأفراد للممارسة أو يصبحوا مؤهلين في مهنهم عن عالم

مؤسسات التعليم العالي: "لا يهم مدي التميز، فلا توجد جامعة تقدم تصريحًا لممارسة الطب. فهذه الرخصة تُمنح من خلال مجلس الأطباء الشرعيين الذين يديرون أيضًا نظام الاختبار الذي يتوجب على طلاب الطب اجتيازه. فيجب إعداد النظم المماثلة للقانون، والمحاسبة والتخصصات الأخرى. فالمدخل لهذا النظام الجديد هو السماح للعديد من مؤسسات التعليم العالي للتنافس مع بعضها البعض. ومع ذلك، في بعض المجتمعات، تتجه الرقابة المؤسسية لتأخذ شكل القمع السياسي. ونتيجة لذلك، بذلت الجامعات في هذه الدول مقاومة كبرى لضمان واعتماد الجودة من جانب الهيئات الخارجية.

فالمعضلة الحقيقية هي أن الدول التي تعاني من غياب في الرقابة الاجتماعية قد تدعم الفساد من خلال المطالبة بالاعتماد وممارسة الضغط لمزيد من المساءلة، وأن الدول التي لديها تقاليد ديمقراطية راسخة قد تحد من الاستقلالية وبالتالي ينحرف سلوك المؤسسات الأكاديمية لخدمة أجندة الرأي العام.

لتكون فعالًا، يجب أن يكون نظام المساءلة:

- موضحًا للقواعد والإجراءات المرتبطة بإدارة النظام التعليمي
- تقديم آلية لمراقبة الالتزام به
- تحديد آثار عدم الالتزام،
- مفروضًا بشكل مستمر

الخط 3

تطوير معايير وقواعد ممارسة النزاهة الأكاديمية

هناك مكون هام آخر للاستراتيجية لمواجهة الاحتيال الأكاديمي، وهو تصميم واعتماد قواعد مهنية وأخلاقية للسلوكيات لكلٍ من الطلاب والمعلمين. ولدى عدد من الدول مثل كندا، وهونج كونج والهند والولايات المتحدة خبرات ذات صلة بهذا الموضوع.

كما تم تنفيذ دراسات مقارنة من جانب المعهد الدولي للتخطيط التعليمي (IEP) في هذا المجال، وتوصلت هذه الدراسة للعديد من الشروط المطلوبة لمثل هذه القواعد لتكون

فعالة ويتم الامتثال إليها وهي: الإجراءات التشاركية لتصميمها وحمايتها، ونظام مناسب للمعلومات عن محتواهم و"قواعد اللعبة"، بما في ذلك عقوبات عدم الالتزام، وتدريب أصحاب المصالح الرئيسية المعنيين بالأمر، بما في ذلك أعضاء من أصحاب المهن التعليمية والإدارية. فالاهتمام الرئيسي لم يكن لتحديد وملاحقة الأفراد، بل لتغيير معتقدات الشعب وثقافة ضمان الجودة من خلال هيئات الاعتماد والمؤسسات الأكاديمية. وفي سياق التدويل وكذلك عولمة التعليم العالي، سيكون مطلوب اتباع إرشادات معينة وقواعد للممارسة من أجل استقطاب ودعم طلاب على المستوى الأجنبي .

الخط 4

استخدام أدوات إدارية أكثر فعالية وشفافية

هناك حاجة لأدوات إدارية أكثر فاعلية وشفافية لكل من الأشكال التقليدية والجديدة للتعليم العالي وللآليات والهيئات المسؤولة عن ضمان الجودة والاعتمادات.

فكلما زاد الاستخدام المنتظم لأنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نذكر من هذه الأنظمة على سبيل المثال احتمالية اكتشاف الاحتيال، وكشف السرقة الأدبية، وزيادة تكاليف ممارسات الفساد في عمليات الفحص والوصول لسوق العمل لخريجي التعليم العالي.

وهناك العديد من الأمثلة على ذلك. ففي الفلبين، يتم استخدام جهاز إلكتروني لكشف الاحتيال في الاختبارات بتحديد النتائج غير المحتملة إحصائيا (على سبيل المثال، عندما يظهر ارتفاع الدرجات بشكل كبير، أو عندما يكون التوزيع الإحصائي للنتائج غير مُنظم أو يصعب تفسيره). وتوصي الدول الأخرى، خاصة في أوروبا وأمريكا الشمالية باستخدام موقع إلكتروني لاكتشاف السرقة الأدبية. ويوصي آخرون، باعتماد إجراءات تم معالجتها آليًا لإدارة جميع مراحل الاختبار.

فتعتمد هذه الإجراءات على خبرة أذربيجان، حيث أن عملية الالتحاق بالتعليم العالي تتم كليًا من خلال الحاسوب، وتصميم الامتحانات وإدارة الاختبارات، واختبارات الدرجات ومتابعة الالتحاق بالجامعة وإعلام المُرشحين بالنتائج.

وقد قرر المجلس الأعلى للجامعات في الهند الطلب من الجامعات إضافة دوائر للكمبيوتر للدرجات التي يمنحونها للطلاب من أجل تقليل تدوير الدرجات الجامعية المزيفة.

الخط 5

تسهيل الإتاحة العامة للمعلومات

هناك حاجة إلى نظم للمعلومات موثوق فيها وسهلة الاستخدام في مؤسسات التعليم العالي والاعتماد. وبشكل خاص، فلدى الدول المتحدثة بالإنجليزية دلائل للمقررات أو المؤسسات وتكون هذه الدلائل معتمدة مؤسساتهم ووكالات الاعتماد الموثقة.

فلدى ولاية أوريجون في الولايات المتحدة، مكتب للتصريح بالدرجة، وأكملت ولاية متشجن قائمة من وكالات الاعتماد غير الموثقة. علاوة على ذلك، أوجد المجلس الدولي لرؤساء الجامعة سجلًا لوكالات الاعتماد الموثقة. ومع ذلك، ففي سياق التدويل وعولمة التعليم العالي، هناك حاجة لتسهيل فوائد البيانات المرجعية الدولية على مقررات ومؤسسات التعليم العالي المعتمدة.

مهد مجلس اعتماد التعليم العالي (CHEA)، وهو هيئة مُنظمة لاعتماد التعليم العالي، الطريق أمام إيجاد لقاعدة بيانات مع أمثلة من الاعتماد الأمريكي التي تم الحصول عليها من مؤسسات التعليم العالي الموجودة في 31 دولة مختلفة. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تتوفر المعلومات عن الموثوقية، والجودة المعايير للمتقدمين المهتمين بالدورات على المستوى العالمي.

فعلى سبيل المثال، إذا تطرقنا للتعليم العالي عبر الحدود، هناك حاجة لنشر شئون التوظيف (على مواقع الإنترنت)، ومتطلبات الدورة وخطوط المساعدة بالإضافة للقواعد، واللوائح، والاتفاقيات، ومخططات إدخال الطلبة الجدد.

وجنوب أفريقيا مثال جيد علي ذلك، فهي تسعي للحفاظ على مواقع الإنترنت التي تدرج الجامعات ما وراء البحار المعتمدة. وأخيرًا، يتم وضع نظم لمعاقبة المؤسسات التي تقيد معلومات وتكون هذه النظم غير موثوق فيها أو مغلوطة.

الخط 6

وضع واستخدام مؤشرات الوعي أو "الأعلام الحمراء"

يمكن أن تساعد هذه المؤشرات عدد من أصحاب المصالح بمستويات مختلفة من المسئولية، بما في ذلك اعتماد المؤسسات والهيئات المسؤولة عن ضمان الجودة، ورؤساء وعمداء الجامعات، ومديري الأقسام، والأكاديميين، ومديري شركات التدريب الإلكتروني، ووكالات التمويل والرعاية، والطلاب، ومستخدم خريجي التعليم العالي.

التوجهات المُستقبلية والدروس المستفادة والاستنتاج

سيعزز النمو المتواصل في الطلب لخدمات التعليم العالي، مصحوبًا بعدد من الوكالات المشاركة في السوق من الضغط لخلق المزيد من الممارسات المنحرفة. ولحُسن الحظ، وكنتائج مباشرة، يظل ظاهرًا التوجه تجاه المزيد من الشفافية، والمساءلة والسلوكيات المهنية.

في نفس الوقت، يتطلب هذا التوجه المزيد من التنظيم، وتصميم قواعد السلوك المهني، والتدريب على مكافحة الاحتيال الأكاديمي، والوصول بشكل أفضل للمعلومات الموثوق فيها، وفصل الاختبارات عن الوصول للوظائف وما إلى ذلك.

وفي نفس الوقت، تُظهر التوجهات الحالية أن الشهادة والاعتماد ذوا طبيعة متغيرة. فهناك توجيه مزيد من التأكيد على النتائج والمهارات التي تم الحصول عليها من جانب الطلاب بدلًا من العمليات أو الوسائل المُشاركة. وفي هذا السياق، قد تتغير فكرة "المساءلة" لاعتماد المؤسسات ونظم ضمان الجودة، وقد يكون هناك تحركًا واضحًا تجاه المزيد من الشفافية.

علاوة على ذلك، تتناول توجهات الفعل التكميلي بالفعل تحديات اعتماد آليات حالية لضمان الجودة والاعتماد لتطوير وتنوع الطلب. وتتضمن هذه التوجهات تعاون طوعي بين الشركاء داخل مهنة التعليم العالي، وإيجاد قوائم دولية من البرامج والمؤسسات المعتمدة والمضمونة من حيث الجودة، وتقديم خدمات استشارية للطلاب والمستخدمين المحتملين.

جدول 2-1 توقعات الطلب العالمي على التعليم العالي الدولي لخمسة بلاد

من أصحاب أعلى المصادر

البلد	2000	2005	2010	2020	2025	النسبة المئوية للنمو
الصين	218,437	437,109	760,103	1,937,129	2,973,287	11.0
جنـــــوب أفريقيا	81,370	96,681	114,269	155,737	172,671	3.1
الهند	76,908	141,691	27,193	502,237	629,080	8.8
اليابان	66,097	65,872	68,544	71,974	73,665	0.4
اليونان	60,486	68,285	75,339	84,608	89,903	1.6

يتوقع مبدأ التبعية، وهو سلسلة من الآليات والمنشآت التي تشترك في درجات مختلفة من المسئولية للشهادة، أن يتطور بشكل تدريجي عند مستويات مختلفة كما يلي:

- على المستوي المؤسسي، ستطور نظم التقييم الداخلي والمراجعة تطبيق آليات للمراجعة الخارجية. وهذه هي الحالة في سلوفاكيا، حيث قدم القانون مراجعة داخلية للجامعة كنشاط موضوعي يركز بشكل أساسي على تقييم فعال ومستقل لملائمة وكفاءة عمل المؤسسة التي تغطيها المراجعة.
- على المستوي الوطني، تعتمد ترتيبات ضمان الجودة علي عوامل تاريخية: تعليم عالي مركزي مقابل غير المركزي وحصة القطاع الخاص. وتقدم U21 مثال جيد: لا يُدار ضمان للجودة من جانب الجامعات المرموقة فحسب، ولكن من خلال المؤسسة المستقلة المرتبطة بشركة تحقيق الأرباح وهي التي تُسمى تعليم توماسون.
- على المستوي الإقليمي الفرعي، ستقيم هيئات الاعتماد الإقليمية، والعامة أو الخاصة (على سبيل المثال الشبكة الأوروبية المركزية والشرقية لوكالات ضمان الجودة) المؤسسات ومقدمي الخدمات التعليمية.
- على المستوي الإقليمي، سيتم تعزيز آليات إقليمية لمراقبة وملاحظة ضمان الجودة

القومي ونظم الاعتماد. فقد فضلت عملية بولونيا في أوروبا على سبيل المثال، إنشاء هيئات مثل الجمعية الأوربية للاعتماد (ECA) التي تهدف لجعل نظم ضمان الجودة القومية نظام يتم بالشفافية - وعدم استبدالها.

- على المستوي الدولي، يتم تحسين آليات دولية لمراقبة ومراجعة نظم ضمان الجودة الإقليمية والقومية والتمتع بمزيد من الدعم لأصحاب المصالح. فسيسعي اليونيسكو، والبنك الدولي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والمؤسسات الدولية الأخرى العامة والخاصة" لمبادرات في هذا السياق. ومع ذلك، لم يتم ضمان المبالغة في التفاؤل.

فيقول المراقبون أنه من غير المحتمل أن يتطور النظام الدولي للجودة الشاملة في المستقبل القريب كبديل للسياسات والإجراءات القومية بسبب المقاومة الداخلية، والقومية، والصعوبات العملية لفرض التنسيق، وقواعد اللعبة لمجموعة متفاوتة من مقدمي الخدمات التعليمية. ولكن بشكل مختلف، من غير المحتمل أن يتم وضع سوق دولي للتعليم العالي قريبًا. وفي نفس الوقت، تشير بعد الأقاويل أنه بسبب العولمة، من المحتمل أن تشجع الضغوط القوية على التركيز على مزودي سوق التعليم العالي.

- فهي تتمتع ببعض السمات التالية:
- قطاع تعليم عالي مستقر للصفوة (لكلٍ من العام والخاص)
- زيادة حصة مؤسسات الشركات
- تدهور، إن لم يكن غلق، بعض المؤسسات التقليدية للتعليم العالي العام.
- اختفاء العديد من المؤسسات الخاصة.
- التقلب الكبير وعدم استقرار المؤسسات الصغيرة. وقد يكون لدى ذلك نتائج هامة للأمور المتعلقة بالشفافية والمساءلة. وبالفعل، فإنه بالاعتماد على قطاع التعليم العالي المعني (وهي مؤسسات التعليم العالي الخاصة الصغيرة)، فإن فرص الفساد قد تظل مرتفعة أو قد تتزايد في المستقبل - وبالتالي، فهناك حاجة للحد منها.

3

أثر الاعتماد: آراء الأكاديميين

يعتمد هذا البحث على خبرة عدة أعوام من تحليل التقييمات الخارجية لكل من الجودة والمعايير. ومن الجدير بالذكر أن الجودة والمعايير لا يعكسان معنى واحد. وسيستفيد هذا البحث من آراء أولئك المشاركين في الاعتماد في كل من بريطانيا وأمريكا الشمالية.

فلدى كل من الدولتين نماذج من الاعتماد على مدى عقود. وسوف تساعد تلك الآراء، وبدون التعمق فيها، في تحديد المنافع المتوقعة ومشكلات الاعتماد. ومع ذلك، ستثير تلك الآراء انتقاد المشكلات الأساسية الخاصة بالاعتماد عند تحليلها. وبشكل عام، فإن الرأي الذي يقام عليه هذا البحث هو أن أوروبا تهرع بشكل كبير نحو الاعتماد ويستند النهج المستخدم على آراء بسيطة حول ماهية الاعتماد وكيفية الحصول عليه.

والأهم من ذلك، أن هناك مجموعة أساسية، ولكنها غير محددة، أو مختبرة من المنح المقدمة لتشريع الاعتماد. فالاعتماد ليس محايد أو معتدل، كما أنه ليس سياسيًا. بل على العكس تمامًا، إن طريق الاعتماد سياسي للغاية وهو في الأساس تحول للسلطة بل تحول مخبأ خلف أيديولوجية جديدة في مجال الإدارة العامة المغطاة بالطلب الاستهلاكي والمُطابقة للمعايير الأوروبية، ويهدف هذا البحث لتوضيح ذلك. كما أن الاعتماد ليس عملية بعيدة، بشكل ما عن عملية مراقبة التدقيق والتقييم والمطابقة للمعايير مثل عملية الفحص الخارجي.

الاعتماد

قبل استكشاف تلك المشكلات، يوجد بعض التوجه نحو ماهية الاعتماد وكيفية تعلق هذا الاعتماد بالعمليات الخارجية الأخرى. قد يكون هذا الاعتماد لبرامج أو مؤسسات. إن الاعتماد هو إثبات أو إقرار بحالة المؤسسة أو البرنامج أو نموذج الدراسة وشرعية كل منها ومدى ملاءمتهما.

الاعتماد المؤسسي

يوفر الاعتماد المؤسسي إجازة للعمل على نحو فعال. وعادةً ما يستند هذا الاعتماد على تقييم ما إذا كانت تتوافق المؤسسة مع الحد الأدنى من المعايير المحددة مثل مؤهلات الموظفين وأنشطة البحث وتحصيل الطلاب وموارد التعليم. كما أنها قد تستند على تقييم إمكانيات المؤسسة في تخريج الخريجين الذين يتوافقون مع المعايير الأكاديمية الضمنية أو الواضحة أو مع الكفاءة المهنية.

ففي أوروبا، على سبيل المثال، يجرى الاعتماد المؤسسي وتجديد الاعتماد من قبل جهات قومية إما إدارات حكومية أو وكالات تطلقها الحكومة أو الهيئات العامة غير الوزارية التي تصدر أحكامًا رسمية بشأن الاعتراف بالاعتماد. وفي بعض الدول، ومع منظومة التعليم العالي بالقطاع العام المهيمن أو الكامل، هناك القليل من الحاجة إلى الاعتماد المؤسسي بحد ذاته، ولكن هناك حاجة متزايدة لآلية تشريع أو تطوير وضع المؤسسات التعليمية غير الجامعية إلى وضع المؤسسات الجامعية، كما حدث، على سبيل المثال في المملكة المتحدة والسويد. وقد تغير التركيز على الاعتماد المؤسسي بالولايات المتحدة الأمريكية. في البداية كان الاعتماد وسيلة تستخدمها الكلية أو الجامعة لتقنع المؤسسات الأخرى أن طلابها ومقرراتها يجب أن تُقبل من قبلهم والعكس صحيح.

ثم تطور ذلك ليصبح شكلًا من أشكال المسؤولية العامة مما يوفر الطمأنينة لأولئك الذين خارج التعليم العالي، بالإضافة إلى أولئك الذين بداخله، حيث يجعل للمؤسسة الصلاحية لتقديم برامجها. وعلاوة على ذلك، وعلى الرغم من الطابع التطوعي لهذه العملية، يوجد ارتباط تمويلي من خلال الأهلية لاستحقاق الحصول على المساعدات

الاتحادية. وعلى نحو متزايد، كان هناك تحول في الاعتماد للتركيز أكثر على النتائج، وخصوصًا نتائج تعليم الطلاب. وفي كندا، أسست حكومة أونتاريو لجنة تقييم الجودة في التعليم بعد المرحلة الثانوية لفحص طلبات تقديم الشهادات من المؤسسات بخلاف الجامعات الممولة من الدولة بالولاية.

يهدف الاعتماد المؤسسي، وخصوصًا المعترف به من البداية، ليصبح أكثر بروزًا في الدول التي تقدم خدمات التعليم العالي الخاص والجديد مثل الذي بأمريكا وأوروبا الشرقية. على سبيل المثال، قُيم المجلس الوطني للجامعات بفنزويلا ومنح التراخيص لمؤسسات تعليم عالي تجريبية وجديدة وتستمر في تقييمها حتى تحصل على الاستقلال التام. وافق النواب في الندوة الدولية "انتهاء الجودة؟" على أن الاعتماد المؤسسي كان مفيدًا من الجانب النظري ويضمن تكامل التعليم العالي ويتضمن التكامل الدولي.

وعلى الرغم من ذلك، يعد سياق ومرحلة تطور التعليم العالي داخل المنظومة أمر متغير رئيسي في تحديد أهمية الاعتماد. فكلما كان التطور حديثًا، فكلما زاد التفكير في الحاجة إلى الاعتماد المؤسسي. في الولايات المتحدة الأمريكية، لا يقدم الاعتماد المؤسسي مع المؤسسات المقامة العودة على عملية المراقبة.

اعتماد البرنامج

يمكن اعتماد البرنامج من أجل الوضع الأكاديمي الخاص بهم أو قد يتم اعتمادها لإنتاج متخرجين ذوي كفاءة مهنية لممارستها، ويشار إليها عادة بالاعتماد المهني. يهدف الاعتماد على المقررات في أمريكا الشمالية إلى التركيز على المجالات المهنية. واعترفت 14 جمعية مختلفة من الجمعيات التطوعية غير الحكومية بتقديم الاعتماد في الجمعيات التي وجد أنها تتوافق مع معايير الجودة المذكورة.

فتحكم الجهات المقدمة للاعتماد ما إذا كانت برامج الدراسة تُعد الخريجين بشكل ملائم للدخول في المجال المهني. فهذا مماثل تمامًا للدور الذي تلعبه الجهات المهنية والنظامية في المملكة المتحدة والتي تتحكم أيضًا في الدخول إلى المهنة من خلال جعل

الاعتماد للبرنامج شرط مسبق قبل دخول الطالب بها.

فربما تكون أكثر قسوة من نظرائها بالولايات المتحدة، فبعض الجهات تضع وتقيم اختباراتهم الخاصة وتتطلب مدة خبرة بالعمل تسجيل الخريجين كمهنيين مسبقًا بالكامل. اختير الاعتماد الأحدث في الدول الأوروبية الشرقية مثل المجر وجمهورية التشيك وسلوفاكيا، على الأقل في البداية، لاعتماد البرنامج في كافة المجالات الأكاديمية. ويبدو ذلك موضوعًا بشكل أساسي لتقديم الاعتماد الأكاديمي بدلًا من المهني في أعقاب الحقبة السوفيتية.

تظهر تزايد مقترحات الاعتماد الجديد للبرنامج في بعض الدول الأوروبية الغربية التي ترتبط بتحويل درجة البكالوريوس إلى الماجستير في الغالب كاعتماد أكاديمي. وبدلًا من عمليات الاعتماد المؤسسي لإقامة مقررات درجة البكالوريوس للماجستير استنادًا على التقديم الحالي للخدمات، حيث تظهر نية بعض الدول في اعتماد كل برنامج جديد.

الترخيص بالممارسة والاعتماد

هناك اختلاف بين التخرج من برنامج معتمد والحصول على إجازة بالممارسة. ونجدهما متماثلين في بعض الحالات، وخصوصًا للخريجين من بعض برامج الدراسات العليا. ويُعد تقدير الدراسات العليا في بعض الأحيان مادة محددة مطلب أساسي لسير العمل بمقرر الدراسات العليا أو الدبلوم في هذا المجال.

وفي بعض الحالات، تُعد أي شهادة جيدة بدرجة عدم التخرج شرطا مسبقًا للحصول على المزيد من التدريب المهني. فعلى سبيل المثال، في القانون، في المملكة المتحدة، هناك مقرر للتحويل للدراسات العليا مدته عام واحد، وعلى الطلاب بغير القانون أن يدرسونه قبل الالتحاق في برنامج التأهيل للدراسات العليا بالمجموعة القانونية. وفي العديد من المجالات المهنية، يُعد الحصول أو التخرج من برنامج أكاديمي معتمد ومناسب خطوة أساسية وشهادة مهنية كاملة، وبالتالي يعتبر إجازة، تتبع فقط بعد مدة قليلة من الخبرة العملية. وفي بعض الحالات، ومثلها مثل التعليم تمامًا، قد تكون إجازة الممارسة مستقلة

عن دراسة برنامج معتمد. وفي العديد من ولايات الولايات المتحدة الأمريكية، لا يعتمد الحصول على إجازة التدريس الحصول على شهادة علمية معتمدة للتدريس.

الصلاحية والاعتماد

عند إجراء الاعتماد للموضوع أو البرنامج، من المهم التمييز بين التشريع وإعادة والتشريع والاعتماد وإعادة الاعتماد، حيث يشير التشريع إلى عملية داخلية في المؤسسات. ولذلك، تضمن عملية التشريع أن أي برنامج جديد قد حقق المعايير المؤسسية الداخلية. التشريع هو إقرار بإقامة وتشريع البرنامج.

في بعض الدول مثل المملكة المتحدة، تعد عملية تقديم برامج جديدة من الدراسة ونماذج المحتوى الداخلي في بعض المجالات، مثل العلوم الاجتماعية، عملية داخلية. وفي الدول الأخرى، تتطلب البرامج الجديدة موافقة خارجية من الوكالة أو الإدارات الحكومية إذا كانوا في المجالات المهنية قد تحتاج لمزيد من الاعتماد. وفي دول أخرى، هناك قيود على التطورات الجديدة، كما هو الحال في النرويج، إذا كان مجال المادة مقر به جيدًا في المؤسسة، يمكن فتح برامج جديدة تصل إلى 90 ساعة معتمدة. وإعادة التشريع هو تجديد رسمي لهذا الإقرار.

لدى أكثر المؤسسات عمليات مراجعة دولية للبرامج الحالية للدراسة ولنماذجها العريقة. قد ترتبط هذه العملية بالاعتماد الخارجي ولكنها كثيرًا ما تكون عملية داخلية في إطار المعايير المسموح بها، وعادةً ما تتوافق مع الإرشادات التوجيهية الواضحة. كما يجوز إنابة تجديد الاعتمادات الخارجية إلى إجراء تجديد التشريع الداخلي. ويعد الاعتماد اعتراف رسمي أو خارجي ورسمي بالبرنامج.

وقد يكون ذلك بغرض التمويل أو قد يكون لتسجيل البرنامج كمقدم لخدمات التعليم المهني. قد تكون وكالة الاعتماد الخارجي وكالة وطنية أو وكالة نظامية خاصة أو هيئة تنظيمية أو مهنية لديها سلطات مفوضة بها. ولذلك، تجديد الاعتماد هو التجديد الرسمي للبرنامج.

معايير الاعتماد والقرارات

وُصف الاعتماد بأنه إقرار عام بأنه قد تم الوصول إلى الحد المحدد من الجودة أو تجاوزه. وعلى الرغم من ذلك قد يقول المرء أن الاعتماد هو أكثر من كونه مستند على الحد الأدنى عن كونها عن الجودة العملية. ومع ذلك تكون قرارات الاعتماد، أو على الأقل ينبغي أن تكون، قائمة على مقاييس أو معايير محددة سلفا بشفافية متفق عليها. ليست كل معايير الاعتماد تتسم بالشفافية المطلوبة. فالاعتماد هو حالة ثنائية، سواء كان برنامجا أو مؤسسة معتمدة أم لا. ومع ذلك، فإن حتمية هذه الحالة الثنائية غير واضحة أو تم تخفيفها من قبل قرار "الملكية" الذي يسمح، في الواقع، بتقديم الاعتماد. ويتراوح ذلك بين اعتماد الموضوع إلى اتخاذ مزيد من الإجراءات، من خلال مدة اختبار للاعتماد للسماح بإعادة التقدم بطلب الاعتماد.

بؤرة الاعتماد

ركز الاعتماد على المدخلات أو العمليات أو المخرجات أو أي مزيج من ذلك. ويهدف اعتماد البرنامج إلى بؤرة المدخلات مثل التوظيف وموارد البرنامج وتصميم المناهج والمحتوى.

ويتناول أحيانا العملية التعليمية ومستوى دعم الطلاب. وأحيانا يستكشف اعتماد برنامج النتائج مثلًا قدرات الخريجين ومدى صلاحيتهم للعمل. في بعض الحالات، قد يكون متوسط التنفيذ محورا رئيسيا، وخصوصا عندما يختلف عن القاعدة. على سبيل المثال، فإن عملية الاعتماد الأولية لمجلس الجوائز الأكاديمية الوطنية (CNAA) التي كانت تعمل في منظومة العلوم التطبيقية البريطانية، ركزت على المدخلات إلى البرنامج وطريقة التدريس وقائمة الكتب وخطط المنهج الدراسي المقترحة.

وبالتالي، يمكن أن يتم اعتماد برنامج قبل التحاق أي من الطلاب. على سبيل المثال، يمنح فقط مجلس اعتماد تعليم المعلم (TEAC) بالولايات المتحدة وضع ما قبل الاعتماد لبرامج تدريب المعلمين الجدد. ويُتبع الاعتماد الكامل فقط عندما يقوم الأكاديميين بجعل

الحالة أن "نجح برنامج التعليم المهني في إعداد المتعلمين المختصين ورعايتهم والمربين المحترفين والمؤهلين"، وذلك بمجرد دخول الطلاب بالبرنامج. إن التركيز على الاعتماد الكامل هنا يكون على مخرجات البرنامج. ولا يعد ذلك عدم نموذجية لاعتماد البرنامج المهني الذي ينفذ في المملكة المتحدة أو الولايات المتحدة. ويهدف الاعتماد المؤسسي إلى التركيز على البنية التحتية الشاملة، وخاصة الحيز المادي، بجانب تكنولوجيا المعلومات وموارد المكتبة والتوظيف. وقد يتم تناول ذلك من وجهة نظر خبرة التعلم الشاملة لدى الطالب.

وبالإضافة إلى ذلك، قد يركز الاعتماد المؤسسي على الترتيبات المالية وقدرتها على البقاء وكذلك الحكم والتنظيم والدعم الإداري. حيث تقدم المؤسسة خدمة التعلم عن بعد أو عبر الإنترنت، وقد يكون وسط التنفيذ هو التركيز على إجراءات الاعتماد.

وعلى نحو متزايد، تركز وكالات الاعتماد المؤسسي الإقليمية التابعة للولايات المتحدة على النتائج والفعالية. فعلى سبيل المثال، تحدد رابطة الشمال الغربي للمدارس والكليات والجامعات تقييم الفعالية المؤسسية باعتبارها شروط الأهلية الأساسية للترشيح للاعتماد. وبالمثل، فإن المطلب الرئيسي لاعتماد الكلية من الرابطة الجنوبية للكليات والمدارس هو أن "المؤسسة يجب أن تشارك في عمليات التخطيط والتقييم القائمة على البحوث الجارية والمتكاملة وعلى نطاق المؤسسية التي تتضمن مراجعة منهجية للبرامج والخدمات لإثبات أن المؤسسة قد قامت بإنجاز مهمتها بفعالية.

ومن حيث المبدأ، على الرغم من أنه بدلا من التركيز على عملية المدخلات والمخرجات، يمكن أن يقوم الاعتماد على الاعتراف بأن المؤسسة لديها فالرقابة المناسبة وعمليات الرصد لضمان الجودة والمعايير المرضية. ومع ذلك، يُنظر عادة إلى تحديد الآليات المناسبة بوصفها وظيفة التدقيق المتميزة عن العملية الرسمية لاعتماد مؤسسة، ولكن ربما تسهم فيها. ولكن، لا يقتصر مصطلح المراجعة على استكشاف العملية التنظيمية.

على سبيل المثال، تتضمن عملية الاعتماد "المراجعة الأكاديمية التي يقوم خلالها المدققين بزيارة الحرم الجامعي للتحقق من الأدلة التي تدعم الادعاءات التي وردت في موجز الاستفسار".

الأساس المنطقي

وبدلا من ذلك فإن الأكثر تعقيدا هو الأساس المنطقي الزاعم للاعتماد. ويكون الاعتماد بشكل أساسي على السيطرة على القطاع. ويتضح ذلك أكثر بكثير في الاعتماد عنه في عمليات تدقيق الجودة الخارجية الأخرى مثل التدقيق والتقييم أو الدراسة الخارجية. على الرغم من أن الاعتماد يشمل الامتثال والمساءلة غير المباشرة، فإن وظيفته الرئيسية هي المحافظة على السيطرة على القطاع والبرامج المقدمة.

إن التحسين مستلهم من عمليات الاعتماد، والتي تؤكدها بعض الوكالات أكثر من غيرها. تم تصميم الاعتماد المؤسسي لضمان أن المؤسسات المشكوك في جدارتها لا تصبح قائمة كمؤسسات تعليم عالي أصلية. وقد يرصد الاعتماد أيضا القطاع للتأكد من أن المؤسسات المعتمدة تواصل الوفاء بتوقعات الجامعة أو الكلية. إن أحد الاهتمامات الرئيسية هو الحاجة للسيطرة على المنظمات القائمة على الربح، التي يختلف دافعها عن القطاع العام. في العديد من البلدان، مع نظام التعليم العالي في القطاع العام السائد، هناك القليل من الاعتماد المؤسسي أو لا يوجد في حد ذاته والذي يتم تغذيته عن طريق أيديولوجية الإدارة العامة الجديدة، لإلزام المؤسسات بإثبات المساءلة عن الأموال العامة، ولكن كان يوجد الميل المتزايد لذلك.

وعلى الرغم من أنه ليس كالاعتماد، إلى أقصى حد، فإن عدم إظهار المساءلة المرضية يمكن أن يؤدي إلى "إلغاء الاعتماد" في شكل إغلاق أو دمج مؤسسات غير مرضية، كما حدث في قطاع كلية التربية الإضافي في المملكة المتحدة. كما أن الاعتماد على مستوى البرنامج أيضًا يستند على السيطرة. يستند الاعتماد الأكاديمي للبرامج في أوروبا الشرقية على ضمان مستويات كافية، وهي وظيفة يتم تنفيذها، في الواقع، في المملكة المتحدة عن طريق نظام فحص خارجي.

وعلى الرغم من أن هذا الأخير ليس اعتمادا في حد ذاته، فقد تؤدي تقارير الفاحصين غير المرضية إلى إغلاق أو معاقبة البرنامج سواء من قبل إدارة المؤسسة أو نتيجة لأشكال أخرى من الرصد الخارجي مثل مراجعة موضوع خارجي أو التدقيق الأكاديمي. إن

الاعتماد المهني يستند أكثر على الرقابة المقصودة.

فهو حول وكالة خارجية تحافظ على الرقابة على مجال موضوع الدراسة الذي يرتبط بمجال العمالة المهني، وخصوصا حيث تتطلب الممارسة شهادة منفصلة عن المؤهل العلمي.

على الرغم من أن هذه الأجهزة توفر المبادئ التوجيهية التي التزمت بها جهات الاعتماد الناجحة، تعد هذه المبادئ التوجيهية هي مظاهر رقابة المنظمة على القطاع. في بعض الأحيان تكون الرقابة قائمة على التشريع، مثل الوظيفة التنظيمية الخاصة بالمجلس الطبي العام البريطاني. في بعض الأحيان، على الرغم من عدم وجود سلطة تنظيمية، أقرت الهيئة المهنية في هذه المهنة أنه من المستحيل الحصول على عمل في بعض المجالات دون ذلك، مثل وضع الهندسة القانونية للعمل من أجل السلطات المحلية البريطانية.

طرق وآليات الاعتماد

يتضمن الاعتماد مجموعة من الإجراءات المحددة لجمع الأدلة لتصميم اتخاذ القرار بشأن ما إذا كانت المؤسسة أو البرنامج ينبغي أن تمنح حالة الاعتماد. وتقع المسؤولية على عاتق المتقدمين لـ "إثبات" مدى الملائمة، أي أنها تلبي الحد الأدنى من المعايير. وتتداخل الطرق التي يتم جمع هذه الأدلة عن طريقها مع الأساليب المستخدمة في عمليات التدقيق والتقييم والفحص الخارجي.

وتشمل الأساليب المكونة عنصر التقييم الذاتي، وتحليل الوثائق، وتدقيق مؤشرات الأداء، وزيارات الأقران، والتفتيش، واللجان التي تشكل خصيصا لهذا الغرض، وتفويض المسؤولية للجان الداخلية، في كثير من الأحيان، عن طريق تكليف وكيل للممتحنين الخارجين أو المستشارين، الدراسات الاستقصائية بين أصحاب المصلحة المتعددين، مثل استطلاعات رضا الطلاب والخريجين والدراسات الاستقصائية لصاحب العمل، والتدخل المباشر، مثل الملاحظة المباشرة للتدريس في حجرات الدرس أو فرز درجات أعمال الطلاب. في المملكة المتحدة على سبيل المثال، تستمد الأدلة المستخدمة من قبل الهيئات المهنية من واحد أو أكثر من الأسباب التالية: تبادل المراسلات وتدقيق

الوثائق والزيارات الخاصة في الموقع أو الحضور في مناسبات الإقرار الداخلية. في روسيا، يتم التركيز على البيانات الإحصائية. بعد زيادة الطلب على التعليم العالي والتغييرات الهيكلية واسعة النطاق، بما في ذلك، تأسيس الجامعات غير الحكومية أصبح الاعتماد في روسيا الآن قائم على التقييم الإحصائي المقارن.

الاعتماد والتدقيق والتقييم والفحص الخارجي

على الرغم من أن الاعتماد يختلف عن التدقيق والتقييم والفحص الخارجي فإن هناك درجة من التداخل بين هذه العمليات الخارجية المختلفة. وهناك تداخل في الهدف، والتركيز، والمنطق وطرق الأشكال المختلفة للرصد والتقييم الخارجي. على سبيل المثال، في الولايات المتحدة الأمريكية، تتم الدعوة بشكل متزايد إلى عمليات الاعتماد من قبل الدوائر الداخلية والخارجية للتعليم العالي لإثبات المساءلة والتحسين.

وعلاوة على ذلك، فقد أفاد المجلس الوطني لهيئات الاعتماد المحلية بتحول تركيز الأعضاء من المدخلات إلى مخرجات تعلم الطلاب وينتظر مفوضو الاعتماد المحليون من المؤسسات تقديم أدلة مباشرة على تحقيق النتائج. وعلى الرغم من ذلك، هناك فارق واحد كبير، وهو أن التدقيق والتقييم والفحص الخارجي يعملون على فرضية أن المؤسسة أو البرنامج يعمل بشكل مناسب، وينبغي على العملية الخارجية أن تثبت خلاف ذلك. على سبيل المثال، يتضمن التدقيق غالبا منهجية تهدف إلى اختبار جدية الادعاءات المؤسسية أو البرنامج.

وعلى الرغم من ذلك، يحول الاعتماد هذه الجولة، وينبغي على المؤسسات أو البرامج إثبات أنهم مستحقون. على سبيل المثال، يقوم مجلس اعتماد تعليم المعلم، بإلغاء الاعتماد "عندما يكون رجحان الأدلة غير كاف وغير حاسم".

الفروق الدقيقة

بالتالي فإن للاعتماد ثلاثة فروق دقيقة. أولا، ينطبق الاعتماد باعتباره عملية على المنظمات المتقدمة بالطلبات. ثانيا، الاعتماد هو التسمية التي قد تحصل عليها المؤسسات أو

البرامج كنتيجة لإجراءات الاعتماد. ثالثا، وهذه تدعم الاثنين السابقتين أن الاعتماد هو "فكرة مجردة من سلطة التصريح الرسمي"، الذي صدر عبر قرارات رسمية عن الاعتراف. أنه ذلك التجريد التدعيمي الذي يعطي الاعتماد شرعيته.

ومن المفارقات، أن هذا التجريد، البديهي في كثير من الأحيان، ليس الجانب الجوهري تقليديا للاعتماد. كما أشار جونز، "كان الحضور الأصلي للاعتماد هو الأكاديمية نفسها. لم تنشأ هذه العملية ردا على مخاوف بشأن الجودة التي عبر عنها الجمهور الخارجي... " ينسجم هذا الفرق الدقيق الثالث مع المسالة المشار إليها فيما سبق، من سياسات وأيديولوجية الاعتماد الداعمة. أنه يؤدي إلى التحقيق في علاقات السلطة المتجسدة في عملية الاعتماد. وتكشف دراسة تصورات هؤلاء الذين شاركوا في اعتماد أنواع مختلفة عن وجهات النظر السطحية حول الفوائد.

على الرغم من ذلك، يكشف أيضا فحص الدرجة الثانية من التعليقات عن الأبعاد السياسية والإيديولوجية. وتلعب الهيئات المهنية والتنظيمية ثلاثة أدوار. ومع ذلك، تمثل الهيئات المهنية أيضا مصلحة الممارسين المهنيين ويتصرفون هنا كالجمعية أو النقابة المهنية أو كمجتمع متعلم يساهم في التطوير المهني المستمر.

ثالثا، تمثل الهيئة المهنية أو التنظيمية المصلحة الذاتية الخاصة بها: تعمل المنظمات للحفاظ على مكانتها وقوتها المتميزة كهيئة رقابية. وذلك يكون حيث تصبح الرقابة المشرعة من قبل المصلحة العامة مرتبكة عن طريق الرقابة المستندة إلى المصلحة الذاتية.

وجهات نظر المشاركين

تستمد الآراء التالية من الكتابات القليلة الموجودة عن آراء المشاركين حول الاعتماد وردود 53 من الأكاديميين والإداريين الذين شاركوا في عمليات الاعتماد.

وتتكون هذه المجموعة أساسا من المملكة المتحدة مع بعض المساهمات الكندية والأسترالية ومن الولايات المتحدة. تم جمع التصورات النوعية عبر الإنترنت من خلال مراسلات البريد الإلكتروني. علق معظم المشاركين على مسألة الاعتماد بدلا من العمليات

المؤسسية وتتعلق تعليقاتهم ب 24 منطقة انضباط مختلفة، فضلا عن اعتماد ممارسات التعلم والتعليم في حد ذاتها. وقد وردت اقتباسات ولكن لأسباب تتعلق بالسرية يتم تعيين المصدر عددا، ويتعلق الباقي من المرجع بالبلد ومنطقة الموضوع الذي يتحدث عنه المجيب.

وإلى أقصى حد ممكن، تم وضع الاقتباس في سياق دون جعله طويلا جدا، وأحيانا يتم تفكيكه ظاهريا، وذلك باستخدام المفاهيم السوسيولوجية من الدلالة، والمفهوم و"أسطورة"، وقد أبلغ هذا الأخير الإيديولوجية السائدة. ويتنوع اعتماد البرنامج في المملكة المتحدة بشكل كبير ويشارك حوالي 100 من الهيئات التنظيمية والمهنية في شكل من أشكال اعتماد برامج التعليم العالي في مؤسسات التعليم العالي البريطانية.

الحاجة والتوظيف والتسويق

ومع ذلك، بالنسبة لمعظم المشاركين ارتبطت هذه الحاجة ارتباطا وثيقا بالقلق من أن تسويق البرامج في بعض المناطق يرتبط بشكل وثيق بحالة الجهات التي تقوم بالاعتماد وأن الفشل في تحقيق الاعتماد سيكون إشكالية:

- الاعتماد المهني مفضل من قبل أرباب العمل والطلاب والدورات التي يتطوع بها المزيد من الطلبة من تلك التي لم يكن لديها ذلك. وهذا قد يعني أن الفرق بينهما هو التشغيل وعدم التشغيل.
- وعموما، أشعر بأنها شيء قيم. ولكن ذلك يعتمد أيضا على ما هي الوسائل القيمة للجامعة. في حالتنا إنها لا تمكننا فقط من التأكد من أننا سوف نبتكر البرنامج الذي كان جديدا، ولكن أيضا ذلك الذي كان للتسويق كالاعتراف المهني يعد قرارا هاما للمتقدمين.
- انطباعي من الإدارة المركزية هو أن الاعتماد قيم للغاية: يبحث طلاب القانون عن برنامج معتمد، وبالتالي فإن غياب أو فقدان الاعتماد من شأنه أن يسبب قلق كبير من وجهة نظر الخاصة بتوظيف الطلاب.

تم الإقرار بالإشارة إلى أهمية العالم الحقيقي أيضا من قبل الآخرين:

- لقد كان تعاوننا مع هذه الهيئات الناشئة مفيدا لنا في تشكيل مسار مقرر البلاي وورك، حتى عندما لم نتفق مع الاتجاهات السياسية لبعض منهم. إنها تحافظ بالتأكيد على استمراريتنا في السياسة الاجتماعية والرأي العام.

ومع ذلك، تشير التعليقات حول أهمية العالم الحقيقي، إلى أن مفوضو الاعتماد في تناغم مع العالم الحقيقي، وهي نقطة خلافية.

وقد سئل أحد المجيبين من الولايات المتحدة، إذا لم يكن الاعتماد مرتبطا بالتمويل الاتحادي أو الترخيص المهني، وهل فهل تسعي له مؤسستكم وبرنامجكم على أي حال؟ والافتراض هنا هو أن هناك وجهة نظر خارجية موضوعية وهي محافظة هيئة الاعتماد الخارجي. وعلى الرغم من ذلك قد تم تخفيف "الموضوعية" من قبل الوظيفة الرقابية للمنظمة إلى تكون في حد ذاتها وظيفة لمصلحتها الخاصة.

الانتظام

إن الافتراض هو أن الانتظام مهم ومطلوب، وبالتالي فإن جميع المقررات ينبغي أن "تغطي" نفس المضمون. ويفترض هذا أن تغطية نفس محتوى المقرر يعادل انتظام التعليم وفهم الموضوع.

ويبقى السؤال، ما إذا كان الطلب على الانتظام هو الهيئة المهنية لحماية الجمهور وتمثيل مصالح أعضاءها أو لتعزيز مركزها؟ إن الافتراض هو أن هناك جهة توجيهية خارجية تعرف ما هو الأفضل وأن على الأكاديمية التكيف معها.

وهناك رأي بديل أقل اعتدالا:

- أنه يبدو في بعض الأحيان أن يكون حول مدى قوة الوكالات والهيئة المهنية أو المؤسسة، ولقد كانت لي تجربة في ذلك تسير في كلا الاتجاهين... وفيما يتعلق بعلم النفس، فقد أدي ذلك في البداية إلى التشدد فيما يتعلق بالمدارس الإلزامية السكنية للحصول على شهادة مسماه، وأن تلك السيدات المتضررات من ذوي احتياجات

رعاية الأطفال. وقد قمنا بعد ذلك بإعادة التفاوض بعد الكثير من التعليقات، ولأن الطلاب لا يعجبهم شيء، وجدنا بعد ذلك المال لتوفير البديل، وتم تطوير التجربة عبر الإنترنت.

هل قرأنا هذا على أنه حماية الجمهور أو هل هذا التشدد الذي ولد من المجتمع يستدعي مهمته للأمن العام لتعزيز قوته السياسية والمعرفة؟ ما الذي يهم إذا أخذ طلاب علم النفس في المرحلة الجامعية في مقررات شهادات مختلفة المناهج المختلفة التي تدرس بطرق مختلفة؟

ويقول توني غيل، الأمين العام الفخري السابق لجمعية علم النفس البريطانية "نظرًا لأن الشهادة الأولى في علم النفس لا تمنحك الإجازة للممارسة، تعتمد الجمعية المقررات التدريبية للطلاب الجامعين لأسباب سياسية، التي لديها القليل لتفعله مع الأمن العام أو التربية.

- في عام 1967 التقى رؤساء القسم الثائرون في فندق براون في مايفير، للاحتجاج على تحرك الجمعية نحو منهج وطني. أرادت الجمعية تحديد ليس فقط المنهج ولكن أيضا وقت التدريس المخصص لكل عنصر فيه. وقال الرؤساء أنه ينبغي أن تحافظ أقسام الجامعة على استقلاليتها وأن تقرر بنفسها ماذا ومدي ما ينبغي أن يدرس. إنهم يعتقدون أن الذيل البيروقراطي تسعى لإضعاف الكلب الأكاديمي. لكنها خسرت المعركة. لسنوات عديدة اعتمدت الجمعية شهادة علم النفس ومنحت جي بي أر للدرجات المعتمدة.

الأكاديمي أو الممارس

يؤدي هذا إلى التأثير النسبي من الأكاديميين والممارسين في مجالات بعضهم البعض. "كثيرا ما يكون هناك توتر واضح بين أولويات الأكاديمية وتلك المهنية في الهندسة أو العمل الاجتماعي مثلا.

أعتقد أنها ذات قيمة في الحالات الآتية:

- عندما يركزون على المهنية بدلا من الجانب الأكاديمي للبرنامج،
- عندما يعترفون صراحة أن الطلاب يتم تعليمهم وليس مجرد تدريبهم للمهنة.
- عندما تدار من قبل أقرانهم.
- عندما يطلبون رؤية التوثيق الأساسي فقط بصرامة.
- عندما يكونون على استعداد لاحترام الخبرات والأحكام والأخذ بها بثقة، على سبيل المثال، الممتحنين الخارجيين.
- ويمكن أن تكون ضارة ومزعجة، على الرغم من ذلك، عندما يحدث العكس في أي من تلك الأمور السابقة. أعتقد أنها مسألة تثير قلقا خاصا عندما تحاول الهيئات المهنية نقض الأحكام الأكاديمية في الأمور الأكاديمية، على سبيل المثال، تصميم المناهج والمحتوى وتقييم الجوانب الأكاديمية للمقرر.

ويبدو أن القلق الرئيسي هنا هو أن التعدي المتصور من الممارسين في المجال الأكاديمي، وخاصة الذي يتطلب محتوى مقرر معين، مما يجعل المطالب حول أساليب التدريس والتعلم، كما لوحظ مع علم النفس، وحتى الاستجواب أحكاما تقديرية.

- على سبيل المثال في شهادة المحاسبة، يطلبون المجالات المحددة التي ينبغي أن تشملها في الاقتصاد، مثلا، لكن الاقتصادي الذي يدرس هذا الموضوع قد لا يعتقد ذلك وهذا في بعض الأحيان يسبب مشكلة. ومع ذلك، إذا كنت تأخذ المتطلبات المهنية للإقرار بأن تكون الحد الأدنى من المعايير فإن ذلك قد يكون مفيدا. ومع ذلك، في كثير من الأحيان لا تكون المعايير المهنية وتركز على ضمان عدم نجاح الطلاب بسهولة شديدة بدلا من مطالبتهم بالتطوير الشامل.

ويتكرر التشبيه (الكلب الذي يهز الذيل) في تعليقات المشاركين:

- لقد وجدنا اعتماد مكتب الإحصاءات الوطنية البريطاني ملحمة إشكالية مستمرة بسبب نقاط غير كافية زعما في المستوي أ للدخول. لدينا عدد كبير من الطلاب

الناضجين الذين ليس لهذا الموضوع صلة بهم وإلى جانب ذلك نفخر في مدى إمكانيتنا لرفع قدرة طلابنا خلال الدراسة وليس كيف كانت درجة تأهيلهم قبل المجيء إلى هنا ويبدو أن مكتب الإحصاءات الوطنية البريطاني، مثل العديد من المؤسسات الأخرى، يسمح لذيل البيروقراطية بطريق الكلب. ينبغي أن تكون ادعاءات العضوية الفعلية مروعة في المتطلبات البيروقراطية ولكنها تبدو عاجزة عن إدارتهم التعليمية.

- كان لدينا مشكلة خاصة مع واحدة من المؤسسات الهندسية حول اللوائح التي تسمح بدرجات الشرف التي تمنح للطلاب الذين تم إعادة تقييمهم. أعتقد أننا قد وصلنا إلى وضع الكلب الذي يهز الذيل، "ومع ذلك" تم تضمين بند في اللوائح لاسترضاء هيئة الاعتماد.
- وأدرك أيضا، من أيام مؤهلاتي المهنية الوطنية القديمة من التدريب والتطوير، أن متطلبات هيئة منح الجمعية يمكن أن تحفز المراكز لتحسين جوانب عديدة من برامجها، ولكن يمكن أيضا في نهاية المطاف أن تصل إلى الذيل الذي يهز الكلب.

ومن الغريب أنه ينبغي على جميع هؤلاء المجيبين استخدام نفس العبارة عن الاعتماد على نحو ينطوي على تصور واضح في هذا القطاع حول الارتباك بموضع اتخاذ القرار. ومن المثير للاهتمام أيضا أن التشبيه يستخدم بدلا من أي بيان المباشر صنع حول المكان الذي ينبغي أن تقع فيه السلطة. في الواقع تحدث أحد المشاركين، وهو إداري، مباشرة فقط عن هيئات الاعتماد والأكاديميين الذين يتصارعوا على السلطة.

ويبدو تقريبا كما لو كان من المحرمات. وحتى جداول الأعمال السياسية المختلفة التي تشكل جزءا لا يتجزأ من عملية الاعتماد قلما يبدو حاصلة على علانية على الهواء. يحدث التوتر بشكل رئيسي في ثلاثة مجالات. محتوى البرنامج، وتنفيذ البرنامج والمتطلبات البيروقراطية. وتكون القضايا التي تخص التنفيذ بشكل خاص حول الرقابة المتنازع عليها وما يترتب على ذلك من منع الابتكار. تكون البيروقراطية بقدر ما عن تزامن العمليات كما تكون أعباء مرهقة ومتطلبات غير ضرورية.

المحتوى

ليست المشكلة بشأن محتوى البرنامج حول تحديد الموضوعات التي يجب أن تدرس ولكن كيف يعتبر هذا التحديد تقييدا. يميل الأكاديميون إلى الاعتقاد بأن الجهات الخارجية / الممارسين يحتاجون فقط إلى تحديد ما هي النواة الأساسية التي من شأنها تمكين الطالب ليصبح ممارسا ثم ترك الأمر للأكاديمية لتطوير برنامج تعليمي متماسك يتم تسليمه بطريقة يعتبرونها صحيحة من الناحية التعليمية.

التنفيذ والابتكار

اعتقد بعض المشاركين أنه كانت هناك إمكانية في الاعتماد لإعادة التفكير وتطوير الأفكار المبتكرة.

- لقد كانت لنا ريادة في مجال ابتكار البرنامج... لقد وجدنا أن وكالات الاعتماد الخاصة بنا كانت داعمة جدا لهذه الجهود وقد وفرت، في الواقع، كانت منبرا رائعا بالنسبة لنا لتبادل الابتكارات مع المجتمع الأكاديمي الأشمل. مع وكالات الاعتماد التي تسمح للمؤسسات بتطوير البرامج بما يتفق مع مهامها، وجدنا أن القيود الأولى التي تقدمها هيئات الاعتماد ذات الخبرة قد مهدت الطريق لدعم ابتكار برنامج هادف. وبمعنى من المعاني، كما تطورت البرامج لتلبية الاحتياجات الحالية، فكذلك أيضا تغيرت هيئات الاعتماد بدرجة كبيرة لتلبية قضايا التعليم والإدارة المعاصرة.

  ومع ذلك، على الرغم من احتمال عدم وجود ضمانة، لأسباب مختلفة، أن هذا سيحدث.

  وقد أثرت القيود الهيكلية وعضوية كل من لجان الزيارة على الابتكار.

- وعموما أنه يتوقف حقا على هيئة الاعتماد ومستوى المجال. لقد وجدت من خبرتي أنه كان مقيدا في بعض النواحي ولكن كانت هناك أيضًا فرص ليكون مبتكرا ويشمل المجالات ذاتها بطريقة مختلفة.

- يحفز اعتماد هيئة مهنية فرق البرنامج على إعادة التفكير فيما يقومون به، ويشجع

الابتكار، ولكن في كثير من الأحيان ضمن منطقة محددة مسبقًا. على سبيل المثال، حفزت شروط المعهد الوطني للموظفين والتطوير مقدمي خدمات التعليم العالي لإنشاء النتائج ذات الكفاءة للبرامج التي قد تكون أكاديمية بخلاف ذلك.

- تعتمد كليًا على المنظمة وعلى اللجنة التي تقوم بالزيارة، إن خبرتي كانت جيدة بالمعهد الوطني للمعماريين البريطانيين وتنموية، تماماً مثل المعهد الوطني لتخطيط المدينة. معهد الصحة البيئية- الألم الحقيقي- فهم يراقبون الأشياء التي لا تتطور. وتعتمد الفرصة مرة أخرى خاصةً على طبيعة الإرشادات التوجيهية وشهادات التقدير. وتعد الصحة البيئية في الامتثال والأخرى أكثر تنموية.
- كم قيمًا أنه لابد من الاعتماد بالتأكيد على كيفية تناول الأمر ولكن ما يخيفني هو أن تتدهور إلى صناديق وامتثال موقوت. والاستثناء الملحوظ هو اعتماد الأكاديميين من قبل معهد التعليم والتعلم في التعليم العالي، حيث يعتمد على مخطط سيدا. إن هذا نوعيا بشكل كامل. ولذلك، فمن الممكن بشكل قطعي أن يؤدي كما أنه يؤدي بالفعل إلى إعادة التفكير. يؤدي مخطط سيدا إلى كم كبير من الإبداع.

يرجع هذا الإدراك للآثار الإيجابية والإبداعية لعملية معهد التعليم والتعلم بالتعليم العالي، مع وجهات النظر المسبقة، وأيد ذلك المشارك الآخر:

- أعتقد جميع أفراد الفريق أن المناقشات كانت بالفعل مفيدة ومثمرة، وأن العمليات الخاصة بمنظمة التعليم والتدريس في التعليم العالي جديرة بالاهتمام. وأنا أيضًا أعتقد بأن تلك العمليات تشجع بالفعل على الابتكار والإبداع، كما أنها في نفس الوقت ساعد المبتكرين على التفكير بجدية أكثر بخصوص كيف سيتم تطبيق أفكارهم بالفعل على أرض الواقع.

وربما يكون المفتاح الاكتفاء بهذه العملية هو أنها تشجع على التأمل الذاتي، كما أنها تقودنا إلى التفكير المبتكر، مما يتطلب فرض الشرعية الأكاديمية بدلا من الانقياد. وتم تقليص عنصر التحكم الساري وزيادة عناصر الثقة والابتكار والعنصر التأملي. وقد ذكر مجيب ما (الشخص الذي يجرى معه التحقيق)، مشيرا إلى الهندسة:

- تركز قيود الاعتماد على المحتوى بدلا من التركيز على أسلوب التوصيل، لذلك ليس من الضرورة أن تقيد الابتكار في أساليب التعلم والتعليم.

تتفق هذه الإجابة المتشككة مع المناقشة المذكورة أدناه والتي تركز على تحالف بعض الأكاديميين مع الهيئات المهنية ضد مؤسساتهم. لم يكن فقط في مجال الهندسة حيث اعتقد أولئك المشاركين أن الاعتماد يقيد ويعوق الابتكار.

وقد أهتم المجيب بالحالات والمواقف حيث مضى المعتمد وراء المحتوى ووضع شروطاً بخصوص التوصيل:

- اتخذ المجتمع الجيولوجي على عاتقه دور جديد كجهة رقابية على المؤهلات المهنية للجيولوجيين، كما كان المجتمع الجيولوجي في الطليعة بخصوص التطبيق من أجل اعتماد مقرراته. في الواقع، لا يمكن اعتماد جميع المقررات والدورات، وذلك لأن الجمعية الجيولوجية قد وضعت بعض الشروط الصارمة للغاية بخصوص عنصر العمل الميداني الخاص بالمقرر القابل للاعتماد... وفي تصوري، إنا نعتقد أنه علينا فعل ذلك (يقصد التوثيق والاعتماد) لكي نحتفظ بالمصداقية، وأنه في الواقع مجرد عراقيل لكي نتخطاها. حتى إننا نرى أن التوثيق والاعتماد قوة أو ضغط للركود وعدم الابتكار وذلك لأنه يمنعنا من اعتماد المناهج المبتكرة والجديدة التي نرغب في العمل بها.

المصطلحات هنا هي مصطلحات دلالية: "الجهة الرقابية" و"تخطي القيود" لا يشير فقط إلى الامتثال لمتطلبات وشروط الأخير، ولكن أيضا جعلت المنظمة من نفسها الجهة الرقابية على الانضباط، على الرغم من عدم تقديم أي مصلحة عامة واضحة من جانب هذه المتطلبات.

وأشار المشاركون الآخرون ضمنيا أيضا أن وظيفة التحكم تحول دون الإبداع:

- أثارت جميع أسئلتكم الإدراك الفوري للأمر. وخاصة خطر تقييد التطورات الجديدة بالإضافة إلى وضع منهج وطني واقعي.

- في الوقت الحاضر، أي عمل إبداعي أقوم به، وأرى أنه عملا إيجابيا، لابد دائما وأن أشاركه مع الغير لتعم الفائدة، ولكن ليس بشكل موجه... والأكثر من ذلك في موقف مثل "الاستئذان". وأعتقد أن هذا الأسلوب يقيد الآخرين الذين ربما يرون أنه من الواجب أن يستمروا في الامتثال على نمط منتصف الطريق.

في مسألة الحصول على موافقة، أشار المشارك الأخير إلى عملية التوسل. والدلالة الثانية على هذا التوسل هو عدم وجود ثقة في العمل الأكاديمي أو الأدبي وأيضا ما يوجد ضمنيا في نظرية بارسيزن، والدلالة الثالثة "الأسطورة أو الخرافة "هي أنه يوجد هيئة أو مجموعة تمتلك بالفعل المعرفة والحكمة للحصول على الإذن.

وهناك مأخذ بديل وهو رؤية الهيئات المهنية بعيدة عن حقيقة أوضاع التعليم العالي.

- يوجد قلة فهم أو استيعاب من قبل الجهات القانونية لشروط ومتطلبات أعباء العمل التي يحتاجها موظفين مؤسسات التعليم العالي. كما يوجد نقص في زمن التحضير والوقت لإلقاء المحاضرات والتصحيح، وغيره. وأضف إلى ذلك المجالات السريرية والحاجة إلى إجراء البحوث، والأعباء السريرية ونشر أو تقديم الأبحاث، وإجراء الاختبارات الخارجية، غيره، ويمكن أن تبدو الجهات المهنية بسرعة جهات منشغلة بعيدة المنال مع مشاغل الحياة الأكاديمية اليومية.

وقد ذكر أحد المشاركين ذوي لمحة عامة عن الاعتماد المؤسسي:

- بالنسبة لأمر تشجيع أو تقييد التغيير- لقد سمعت وجهتي النظر الخاصة بصوت أو رأي الإدارات. وبالنسبة لمشكلة واحدة محددة في وجهة النظر هي تقييد المناهج الدراسية. ومع ذلك، لقد قلنا بأن المدرسة تحتاج للعمل مع المشكلة لإحداث تغيير. ومن الجوانب السلبية الأخرى لا تساعد المشكلات المختلفة الأخرى في الوصول إلى حل حول ما تريده، مما يؤثر بشكل غير مباشر على تأجيل تغيير المنهج المرغوب.

ذكر بعض المشاركين أن تغير لجنة الزيارة للتغيير تعد سببًا في عدم التوافق في تنفيذ التغيير الإبداعي.

- فللإجابة عن سؤالك حول إعادة الابتكار، أعتقد أن العبء الإضافي الذي يقع على لجنة التصديق هو أن الممثلين الذين يبررون ذاتهم بلجنة التصديق لا يفعلون شيء لتشجيع التطوير في التدريس و(أو) التعلم.

- دائما ما كانت زيارات المعهد الملكي للأعمال المعمارية في بريطانيا (ريبا) من النوادي المميزة من نوعها، وعليك إما أن تكون عضوا في ناديهم أو غير منتسب له. تتكون اللجنة التي ستزورنا الأسبوع القادم من المتسلقون المحترفين من الشباب المتدافع القادمين من جنوب شرق إنجلترا والذين يملكون الوقت لتولي مهام لجنة المعهد (ريبا) إلى الأبد. لكنهم لديهم فكرة ضئيلة عن كيفية عملنا في مجال التعليم اليوم، ومن المؤكد أنهم لم يسمعوا قط بممارسة تقييم الأبحاث. فهم يركزون فقط على التصميم، متجاهلين بذلك بقية المنهج.

وقدم أحد المشاركين نظرة شاملة حيث قالوا إن الاعتماد دورية هي عملية دورية وأثر ذلك على الجهود المبذولة للتوثيق الإبداعي.

- ويبدو أن المحصلة النهائية لدينا عبارة عن حلقة تتكون من العملية التعليمية التي تتبع حياة الطالب على أرض الواقع. فإذا كانت الهيئة واعية بكل ما يدور حولها، قدمت تقريرا ووضعت تصنيفات جديدة... إلخ. قد تركد الهيئة قليلا عند محاولة اللحاق بعملية احتراف التعليم كمهنة وهكذا، وذلك يعتمد على الهيئة ووضعك في هذه الحلقة. حتى عام 1993، لم يحدث أي تغيير في التعليم الطبي منذ مئة عام، حتى جاءت بعض الوثائق الهامة نسبيا والتي غيرت ذلك. لا يزال التعليم المبني على المشكلات موجودا ومستمرا ويخرج مناهج تمهيدية، إلا أن مصدر ذلك يأتي بناء على أوامر الحكومة الإلزامية بما في ذلك المدارس الطبية، قضايا القوة العاملة....إلخ.

وفي هذا السياق، يتم محاولة تصغير الهيكل الخارجي إلى أي شكل يبقيه حكيما وملما بالمعلومات. يعتبر ذلك أسلوبا انتفاعيا بحق في الأساس كما يتم تنفيذه بالقوة بفعل الضرورة التاريخية.

في الولايات المتحدة الأمريكية، لا تبدو عملية الاعتماد هي القوة الدافعة الحقيقية

للتغيير الإبداعي في التعلم والتدريس وإنما يرجع لجهود التقيـيم المتتـابع لنتـائج تعلـم الطلبـة، والتـي يوفر البحث فيها أساس دمجه بعلم أصول التدريس.. المبدع.

- يركـز حاليـا اعـتماد المؤسسـات عـلى نتـائج تعلـم الطـلاب بشـكل واضـح بحيـث يسـهل عليهـا (المؤسسات) تنفيذها من أجل استخدام هذه المعلومات في استهلال التغيير في التدريس والتعلم.

البيروقراطية والعبء

كانت كمية العمل المتضمن في الاعتماد هي الفكرة المتكررة.

تم إبراز المشكلة بالمتطلبات القاسية التي تم النظر إليها كبيروقراطية صارمة في أحسـن الحـالات وكدرجة تحكم عديمة الأهمية في أسوأ الحالات.

- حسنا، من الواضح أنه عمل روتيني شاق، وخصوصا عندما يصر مكتب مراجعة المشـكلات (PRB) عـلى اسـتلام وثائقـه بشـكلها المكتـوب ورفـض الوثـائق (البديلـة)التـي تتوجـه لـنفس القضـايا أو الاحتياجات، والتي (الوثائق البديلة) تملكها الجامعة أو برامجها فعلا لأغراض خاصة. ولكننا نعمـل على محاولة التوصل لنقطة تفـاهم متبـادل مـع مكاتـب مراجعـة المشـكلات (PRB) بشـأن ذلـك، ومحاولة إيجاد طرق لإشراك هذه المكاتب في أحداث خاصة تتعلق بالاعتمادية ذات جـودة عاليـة مثل البيانات النهائية والمراجعات والتصديق وأيا كان كبديل عن الزيارات الرسمية المنفصلة مثلا.

قد ينجح ذلك في بعض الأحيان عند السؤال عن الطرق الممكنة للحد من/تحجـيم البيروقراطيـة، فيجيب طالب الاعتماد بطرق عديدة مثل:

- بقبول المعلومات الموجودة بشكل فعلي في القسم /المدرسة بالشكل المتاح، فـنحن نـقضي أيامـا في نقل المعلومات وتعديلها بالصيغة المطلوبة التي تختلف عن صيغة معلوماتنا.
- بعـدم الإصرار عـلى تحصـيل تقـدم الطلبـة باسـتخدام الرسـوم التخطيطيـة للبرنـامج إذا لم تملـك الجامعات برامج الحاسب اللازمة لتحصيله بشكل تلقائي.

- عن طريق قبول المعلومات، في شكل إلكتروني. وعلى سبيل المثال لدينا العملية التعليمية الخاصة برمتها من المدرسة موجودة على الشبكة الداخلية للانترنت، وأن كل شيء يرغب به من موظفي مؤسسة المهندسين الكهربائيين كان موجود بالفعل على الإنترنت، ولكن الشكل المسلم بعه من قبل هذه المؤسسة لم يكن موجود، وبالتالي، قد أضعتنا الكثير من وقتنا في بث المعلومات ومن ثم، وضعها في الجداول والمربعات المناسبة.

- وأود أن أذهب إلى ما هو أبعد من ذلك لأقترح أن مؤسسات الاعتماد يجب ألا تصر على أي شكل محدد يمكن أن يحد ويقيد العمل الإبداعي حيث يتم تقديم المعلومات، لكن يجب على هذه المؤسسات أن تتوقع وجود المعلومات، كما يجب عليها أيضا في الواقع، إصدار أحكام وتقييمات وشروط يمكن من خلالها معرفة ما إذا كانت الطريقة التي يتم من خلالها الاحتفاظ بالمعلومات مناسبة أم لا. ونحن نرى على سبيل المثال، أن طريقنا أفضل من هؤلاء موظفي مؤسسة المهندسين الكهربائيين، لذلك بخصوص هذا الصدد، قد أضعنا الوقت في إعادة صياغة وتنسيق المحتوى. وحاليا، يوجد الكثير من الازدواجية أو التكرار في تقديم نفس المعلومات ولكن من خلال أشكال كثيرة ومختلفة.

ويشير آخرون إلى كمية العمل المطلوب، بأنه كان أقل سلبيه في دلالات ملاحظاتهم:

- نعم ذو قيمة: على الرغم من أن الفرد مضر أن يطرح ويضع متطلبات حتمية لحشد من الأوراق، حيث أن دلالة هذا الحشد من الأوراق تكون معتدلة وواقعية: مثلا شخص لديه مجموعة من الطعام، فالطبع يشعر بتخمة السعادة والفرح، فهذا يتم إعادة عرضه بين قوسين. والمعنى الضمني هنا، إذا كانت العملية جديرة بالاهتمام، فإن متطلبات الأوراق تكون مناسبة للمضي.

وللمضي قدما، فإن الشخص المدعي يتحدث عن العملية الخاصة بالعلوم الطبية الحيوية، وقد لوُحظ الآتي:

- لا أستطيع التفكير في أي إجراءات بديلة يمكن أن تكون فعالة في وقت ما مضى مثل

نظرة حادة ليوم واحد في المنهج الدراسي، المرافق والموظفين والمعلمين. وهذا بسيط، للمنفعة المتبادلة لجميع الأطراف المعنية، تشجيع الابتكار، ومع ذلك، هذا مقبولا بالنسبة لمعايير قياس العقارات الدولية؟ وبالنسبة لمجلس المهن الصحية.

وعلى الرغم من التوافق الواضح في إعداد العلوم الطبية الحيوية، وهي القضية التي أثارت امتعاض العديد من المشاركين، حيث أن كان يوجد تزامن بين الوكالات الخارجية.

- وصعوباتي التي أواجها مع النظام الحالي، وجود كميات هائلة من الأوراق التي امتدت, وعدم وجود تنسيق بشأن التحقق من نوعية الزيارات الشرعية. وكثيرا ما أجد وكالات مثل: وكالة ضمان الجودة والمجلس الوطني للإعلام ووكالة إن أي أو تتقدم بزيارات لمؤسسات، ولكن في نفس الوقت نادرا ما تشارك نفس المستندات.
- وهنا لدي وجهات نظر قوية، حيث أعتقد أن مؤسسات الاعتماد مثل مؤسسات أر أي إي، كيو أي أي، وغيرها من المؤسسات، أن إخضاع الجامعات لعمليات التقييم المستمرة فينبغي أن توافق مرة واحدة وإلى الأبد بالتشاور مع الجامعات ويستقروا على الشكل الذي ينبغي أن يعرضوا فيه المعلومات لجميع الأغراض، حيث يمكن من خلال الضغط على الزر المناسب استرجاع المعلومات المطلوبة لممارسات معينة. ونحن لدينا المعلومات الضرورية في كل الأوقات، ومع ذلك يحدث تقييم في كل وقت، ونحن نقضي أسابيع وربما أشهر لإعداد المستندات.

ونقص التقييم وتعارض الوثائق يدل على رغبة الوكالات المختلفة في التحكم في احتكارهم لجودة ومستويات عملية المراقبة، ومرة أخرى ربما يتساءل البعض إذا كان هذا موجود في المصلحة العامة أو منظمات المراقبة للمصلحة الذاتية؟ ومع ذلك، لا يتم فرض كل عبء إضافيا خارجيا.

وأحيانا، يتم زيادة العبء على عمليات مراقبة الجودة داخل المؤسسات.

- ونحن نحاول أيضا الحفاظ على تدقيق أكثر صرامة ومراقبة الوثائق وجعلها متاحة أكثر من الماضي. وهناك مجموعة فرعية من لجنة ضمان الجودة الأكاديمية تفحص

الطلبات للتأكد من أنها مناسبة أم لا وذلك للخروج من الوثائق الأكاديمية. وهذا يتطلب الكثير من الوقت، ونحن ندين بالفضل لزملائنا الأكاديميين لقراءتهم هذا التوثيق. وأنا أيضا قد قرأت كل شيء يتعلق بالتوثيق.

والمناقشة قد تكون هي الرد الحتمي الذي لا مفر من المؤسسات الخاضعة للطلبات المتزايدة للاعتماد. ومن المؤكد أن المقترح الجديد المتعلق بعمليات الاعتماد في بعض الدول الغربية نظام بيروقراطي سخيف ودليل على انعدام الثقة في الأوساط الأكاديمية.

التحالف

في بعض الأحيان يستفيد الأكاديميون بشكل دقيق للوهلة الأولي من الهيئة الوظيفية أو التنظيمية لدعم أهدافهم الخاصة. ويتحالفون مع الهيئة الوظيفية من خلال معرفة تأثير الاعتماد على الأسواق التجارية. يستخدم هذا التحالف في بعض الأحيان لمناقشة التدريبات الحالية وفي بعض الأحيان يستخدم لجعل الموارد المؤسسية مرغوبة.

ولاحظ غيل أنه:

- كما انتشر تدريس علم النفس في عدد قليل من الجامعات القديمة إلى جميع نظم التعليم العالي، وجد رؤساء المجتمع أن الاعتماد أداة سياسية مفيدة. وقاموا باستخدام التهديد بسحب الاعتماد من الجمعية كوسيلة لتأمين المرافق المعززة للبرامج الجامعية الخاصة بهم.

أبدي المشاركون على جانبي المحيط الأطلسي ملاحظة تتعلق بالآتي:

- أن الاعتماد يشتمل على بعض العيوب. أنه مكلف وأحيانا الفرق في التفويض سيجعل التوصيات التي تتسبب الوضع المالي تنتقل من البرامج غير المعتمدة لتلك المعتمدة وهكذا تستطيع البرامج الاحتفاظ باعتمادهم. وهذه نتيجة غير ملائمة.
- أن العثور على اعتماد الهيئة المهنية يصنع حائل ' ضد مبادرات الإدارة العليا لتقليل الموارد.

- إن الاعتماد هو الأكثر قيمة من قبل أولئك الذين لا يريدون الحصول عليه، وأولئك الذين يعرفون كيفية استخدام ه على نحو إبداعي لإجراء عمليات التقييم الذاتي المبتكر - ولمواجهة الممولين مع ما يقوله مفوضي الاعتماد نحن بحاجة إلى الاحتفاظ بالاعتماد على نحو حازم '

التحالف الواضح بدقة يتم حله بسهولة نسبيا. ليس هذا فقط هو ما يعتبر الحيلة المخادعة استنادًا إلى المصالح الذاتية للأكاديمية، كذلك استخدام أي دعم متوفر، لاسيما في المرات التي تم فيها تقويم الموارد، لكن الهيئات المهنية ليست متعارضة باستثناء الأكاديميين.

في بعض الأحيان، يبدو أنه يتم التحكم فيها بالفعل عن طريقهم:

- حيث بدا بعض الموظفين ينتقدون أعمال الهيئات الهندسية التي ترفع المطالب الأكاديمية لحالة إجازة الاستئجار بشكل كامل من أجل تعزيز وضعهم المهني الذي تحكمه الحياة الأكاديمية إلى حد ما، مما يدعم تأكيد توفر الاحتياجات التعليمية أكثر من التأكيد على احتياجات الحرفة ذاتها.

نشاط المتخصص

مما يبدو من جميع الإجابات السابقة أن الاعتماد هو لعبة المختصين، فهو لا يتطلب تشغيل جميع العاملين أو تدريب الطلاب إلى حد مؤثر. ويعتبر الاعتماد للطلاب كونه علامة بارزة أكثر من عملية الاعتماد ذاتها. فهو يتعلق بوحدة المناهج. وكما أشار طالب يدرس الطب: "جميعنا يحتاج لدراسة مناهج متشابهة". فعدم تشغيل الجميع وإبقاء عناصر غامضة هو أحد أجزاء العنصر المتحكم في الاعتماد.

السلطة

يعتبر الاعتماد صراعا من أجل الحصول على السلطة فهو ليس عملية ودية ولا يشغل جميع المدرجين فيه. كما أنه ليس عملية تعريف بحتة للذين تطابقت حالاتهم مع الحد الأدنى من المعايير للحصول على الاعتماد ببساطة. يبين الدليل من الولايات المتحدة

وبريطانيا بوضوح. لقد تصدعت وضعفت عمليات الاعتماد أساسيا بسبب عملية الجودة والضمان وأيضا بسبب تأمين السلامة العامة الخاصة بممارسات المنظمات والتي تكون متعارضة مع تحسين أداء تلك المنظمات المبني على التقييم المتواصل لنقاط ضعف وقوة تلك المنظمات.

التناقض بين الاعتماد – التحسين

لعدة عقود، حاولت مناقشة الجودة في التعليم العالي أن تشارك في عدم التوافق الواضح، بتطبيق وظيفة محاسبية لمتابعة الجودة الخارجية وما هو مأمول لوظيفة التحسين.

و ينعكس هذا في تحليلات الاعتماد التطوعي في الولايات المتحدة الأمريكية. وناقش جرهام وترو وليمان أن عملية الاعتماد تعاني من عيوب بشكل أساسي بسبب عملية إصدار الشهادة والضمان للعامة من أجل سمعة تطبيقات المكتبة غير المتوافقة مع تحسين أداء وظيفة الاعتماد القائم على التقييم المستمر وتقييم نقاط الضعف والقوة.

وتتغلب وظيفة الشهادة على التحسين بسبب أن العملية تؤدي إلى إنتاج مستند علاقات عامة يذكر نقاط القوة في المؤسسة التعليمية، ويحجب نقاط ضعفها. وهذا بدقة عكس ما نحتاجه في حالة خدمة وظيفة التحسين للاعتماد.

والأكثر بخصوص هذه المسألة، كما لاحظت ميوري، أن عملية الاعتماد في الولايات المتحدة لا تقنع العامة من الشعب بشكل مرضي، حيث أن جودة المهن تكون محفوظة.

- يجب أن نتوقع وجود ضمان للجودة في المهن التعليمية الأخرى الموجودة، مثل التدريس، وما وراء قدرة عملية الضمان نفسها، وهذا حتما يستلزم آليات منح الترخيص والضمان، التصديق، مراجعة الآراء، التوظيف، وغيره. ولقد تم اتخاذ القرار بناءً على منح هذه الخدمة (الاعتماد)، الترخيص المهني والشهادة والجدارة والشرف، فهذا القرار يجب أن يرتكز على دليل قوي من الإنجاز أكثر من المطابقة والخضوع طبقا لمقاييس ومستويات مثل عدم التصديق الكامل، ومؤسسة بواسطة مجرد عدد من أعضاء تلك المهن.

على الرغم من الاندفاع نحو عملية الاعتماد في العديد من أجزاء أوروبا غير مفوض به في مصالح الفرد الذاتية، حيث يوجد قضايا رئيسية مازالت متعلقة بالبيروقراطية (المصالح الفردية). التخليد الذاتي والرغبة المتزايدة للتحكم تم تميزها وتصنيفها في عدة أنواع من وكالات ضمان الجودة، وخاصة هؤلاء مع تخفيف التحكم الاعتمادي. وعلاوة على ذلك، كما وضحت التجارب الأمريكية أن الاعتماد غير مختلف عن قضايا الجودة، كما لا يوجد شيء يدفعنا لكي نقترح أن الاعتماد سوف يختبئ خلف التقييم الضريبي والتقييمات الأخرى للجودة. وكما يتزايد التصريح ويصبح أكثر توجيها وتميزا، يتزايد الانفصال الأكاديمي، كما تتفهم الموظفين قلة الثقة، وحكمهم الأكاديمي أصبح الذي أصبح غير محدد.

فالتصور الناتج من فقدان وقتل الاستقلالية والحرية لاتخاذ قرارات تتعلق بأصول التدريس تصنع سياق من الالتزام، وأخيرًا، كما رأيناه في مجالات أخرى للرقابة على الجودة، ولعب الألعاب، واحتكار وتخريب العملية. والتحسين طريق طويل في أسفل جدول الأعمال، هذا لو افترضنا أنه يقع في جدول الأعمال أصلًا. فيُعبر عن أغلب الإحباط في فقدان الرقابة على وضع طرق التدريس واحتمال التحسين.

ووجهة النظر الإيجابية لعملية ILTHE دقيقة حيث أنها تشجع بشدة ابتكار، وانعكاس وتفويض الرقابة للأكاديمي. وبالرغم من أن المعلمين قد لا يكونوا على علم بالاهتمامات المحددة لمكان عمل التطبيق المهني، فالمشاركون على نفس القدر من عدم العلم بعملية التعلم. وفي حالة عدم تحديث المعلمون لفهمهم لمبادئ الحقل المهني الذي يدرسوا فيه: سيكون بعيد عن الدليل الذي يمثل فيه المهنيين هيئات الاعتماد المتمكنة جيدًا في أصول التدريس.

الخلاصة

مع ذلك، فالأمر لا يتعلق كثيرًا بأن عملية الاعتماد والتوثيق تعتبر حماية للمصلحة العامة أو عملية للحفاظ على المصلحة الخاصة عن طريق الاعتماد. وفي الواقع , فإن عمليات التوثيق لا تعتبر عمليات بيروقراطية ولا تمنع وتقيد عملية الابتكار.والاعتماد

تأتي أهميته من دلالته على افتراض أيدولوجية أكثر عمقا ,وتتلخص في رؤية جون هاكستاد الثالثة وهي عبارة عن مفهوم مجرد من سلطة التوثيق الرسمي. ومرارا وتكرارا , قد رأينا ما تشير إليه عمليه الاعتماد ,بأنها تخطي عبر الحدود ,مثل الكلب الذي يهز ذيله لكي يأخذ الإذن لفعل شيء ما وما شابه ذلك.

حيث هناك واحد من أقوى المؤيدين فكرة الاعتماد, قد أشار إلى نظرة مكثفة ليوم واحد في المنهج , المرافق , والموظفين.... وهذا تبسيط للمنفعة المتبادلة لجميع الابتكارات المعنية, بالإضافة إلى التشجيع.وهذا قد جعل عملية الاعتماد تحتاج إلى أن تكون لدى الهيئات المهنية والتنظيمية. والمستوى الثالث، هو الأسطورة، يتضمن أن سلطة التوثيق المجردة التي تشرع إلى عملية الاعتماد.

ومع ذلك، رغم أن هذا يعتبر أمرا مفروغ منه، تعتبر هذه الأسطورة سلطة الاعتماد توجيه واقعي وملائم من قبل الأقوياء للتحكم في أولئك الذين يقدمون الخدمات التعليمية. يعرف الاعتماد بشكل أساسي بتحول السلطة من المتعلمين إلى المديرين والبيروقراطيين. وتؤكد الاتجاهات التي تعد بالفعل واضحة في المملكة المتحدة نحو المسئولية المفوضة ولكنها تعكس اتجاه الإنابة في أغلب الجزء المتبقي من أوروبا. ولفهم توقعات الموظفين للاعتماد، يتطلب ذلك نظرة شاملة توضح الوظيفة الرقابية للاعتماد في إطار سياق أوسع للتعليم العالي باعتباره منفعة عامة.

ويعد من الضروري البحث في تشريعات الاتحاد الأوروبي لإظهار عمليات السلطة والأيديولوجية التي تشرع الوظيفة الرقابية للاعتماد. وحينها فقط يمكننا أن نقترب من الاعتماد بانفتاح وانتقاد.

4

مبادئ وفلسفة الاعتماد الأكاديمي

نظرة عامة

تعتبر هيئة الكليات للاتحاد الجنوبي للكليات والمدارس هيئة إقليمية لاعتماد مؤسسات التعليم العالي في الولايات الجنوبية (ألاباما وفلوريدا وجورجيا وكنتاكي ولويزيانا ومسيسيبي وكارولينا الشمالية وكارولينا الجنوبية وتينيسي وتكساس وفرجينيا) وأمريكا اللاتينية التي تمنح درجة المساعد والبكالوريا والماجستير ودرجة الدكتوراه. يدل الاعتماد الأكاديمي من قبل هيئة الكليات على أن المؤسسة لديها هدف مناسب للتعليم العالي ولديها موارد وبرامج وخدمات كافية لتحقيق واستدامة هذا الهدف.

يشير الاعتماد الأكاديمي إلى أن المؤسسة تحافظ على أهداف تعليمية محددة وواضحة والتي تتسق مع رسالتها ومناسبة للشهادات التي تقدمها، وأنها ناجحة في تحقيق أهدافها المعلنة.يجسد التنظيم الذاتي خلال الاعتماد الأكاديمي فلسفة أمريكية تقليدية حيث يمكن للأفراد الأحرار وقد يحكمون أنفسهم من خلال منظومة ممثلة ومرنة ومتجاوبة.

يتم إنجاز الاعتماد الأكاديمي بشكل أفضل من خلال الجمعيات التطوعية للمؤسسات التعليمية. ويعزز الاعتماد الأكاديمي الجودة التعليمية داخل المنطقة من خلال تحسين فاعلية المؤسسات وضمان أن المؤسسات تلبي المعايير التي أسسها جمعية التعليم العالي، ويقدم خدماته كقاسم مشترك للقيم المشتركة وينفذ بين المؤسسات المختلفة. كلا من العملية والمنتج، يعتمد الاعتماد الأكاديمي على النزاهة والحكم المدروس القائم على

المبادئ والتطبيق الصارم للمتطلبات وإطار من الثقة.

كما أنها تقدم تقييما لمدي فاعلية المؤسسة في الوفاء بمهمتها، كما أنها تتقيد وتلتزم بمتطلبات جمعية الاعتماد الأكاديمي، وجهودها المستمرة لتعزيز جودة التعلم المقدم للطلاب وبرامجها ووظيفة خدماتها. واستنادًا على الحكم المنطقي، تقوم العملية بتحفيز التقييم والتحسين، بينما تقدم وسائل الاستمرار بالمحاسبة للهيئات والعامة.

ويمثل نتاج الاعتماد الأكاديمي بيان عام لقدرة المؤسسة المتواصلة لتقديم البرامج والخدمات الفعالة والمؤثرة المستندة على المتطلبات المتفق عنها.كما يعد البيان العام لحالة اعتماد المؤسسة مع هيئة الكليات تأكيد على أن التزام المؤسسة المتواصل بمبادئ اللجنة وفلسفة الاعتماد الأكاديمي.

وتدعم هيئة الكليات حق المؤسسة في متابعة الرسالة التعليمية المحددة وحق أعضاء هيئة التدريس في تدريس والاضطلاع والنشر بحرية، وحق الطلاب في الحصول على الفرص للتعلم وللتبادل المفتوح للأفكار. مع ذلك، لا يجب أن تتداخل ممارسة تلك الحقوق مع الالتزام الأساسي للمؤسسة لتعلم طلابها بطريقة سليمة.

التزمت وتلتزم هيئة الكليات بالسمات الرئيسية التالية للاعتماد:

- المشاركة في عملية الاعتماد الأكاديمي تطوعية وتعد حالة مكتسبة ومتجددة.
- تنمي المؤسسات الأعضاء وتعدل وتوافق على متطلبات الاعتماد الأكاديمي.
- تعد عملية الاعتماد الأكاديمي عملية ممثلة وسريعة الاستجابة ومناسبة لأنواع الاعتماد الأكاديمي في المؤسسات.
- تعد عملية الاعتماد الأكاديمي تنظيم ذاتي.
- يتطلب الاعتماد الأكاديمي التزام مؤسسي ومشاركة.
- يستند الاعتماد الأكاديمي على عملية مراجعة الأقران.
- يتطلب الاعتماد الأكاديمي التزام مؤسسي بتعليم الطلاب والإنجاز.

- يتم إقرار الاعتماد الأكاديمي بناءً على صلاحيات مؤسسية للتعبير عن رسالتها في إطار السياق المعروف للتعليم العالي ومسؤوليته لإظهار أنه حقق رسالته.
- يتوقع الاعتماد الأكاديمي أن تنمي المؤسسة هيكل حاكم متوازن مصمم لتعزيز استقلالية المؤسسة ومرونة العملية.
- يتوقع الاعتماد الأكاديمي أن تضمن المؤسسة أن برامجها تكملها قواعد داعمة وموارد تسمح بالازدهار الكلي وتنمية طلابها.

إن المهمة الأولي للجنة عند دراسة حالة الاعتماد الأكاديمي هي تحديد تكامل المؤسسة والتزامها بتعزيز الجودة.يمثل هذين المبدأين أساسًا للعلاقة بين اللجنة وعضوها والمؤسسات المرشحة.

التـرابط

الترابط، والذي يعد ضروريًا لغرض التعليم العالي، يعمل كعقد أساسي يحدد العلاقة بين اللجنة وكلا من مؤسساتها الأعضاء. فهي علاقة يوافق فيها كل الأطراف أن يتعاملوا بأمانة وبشكل منفتح مع جهاتها ودوائرها ومع أحدها الآخر. بدون هذا الالتزام، لا يمكن أن توجد أي علاقة أو تستمر بين اللجنة وأعضائها من المؤسسات.

تسند متطلبات اللجنة وسياساتها وعملياتها وإجراءاتها وقراراتها على التكامل. ترتقب هيئة الكليات لتحكم على إدارة المؤسسات. وبالتالي، الدليل علي حجب المعلومات عمدا، توصيل معلومات غير دقيقة عن عمد للعامة، أو الفشل في تقديم معلومات وقتية ودقيقة للجنة سوف يعتبر نقص في الالتزام الكامل بالتكامل ومن المحتمل أن يتسبب في خسارة عضو في هيئة الكليات.

تعزيز الجودة

تتوقع هيئة الكليات من المؤسسات أن يكرسوا أنفسهم لتعزيز جودة برامجهم وخدماتهم في سياق وإطار رسالاتهم ومواردهم وقدراتهم، ولخلق بيئة يحدث فيها التدريس والخدمة العامة والبحث والتعلم.

مفهوم تعزيز الجودة من صميم فلسفة اللجنـة للاعـتماد، وهـذا يفـترض بـأن كـل مؤسسـة مـن الأعضاء تشترك في البرامج الجارية للتحسين وتكون قادرة على توضـيح كيفيـة تنفيـذ مهمتهـا الموضحة والمعلنة.على الرغم من أن التقييم لجود التعليم المؤسسي وفاعليته وتأثيره في إنجاز مهمته مهمة صعبة تتطلب تحليل حذر وحكم مهني احترافي، من المتوقع من المؤسسة أن تقوم بتوثيق الجـودة والفاعليـة في جميع جوانبها الرئيسية.

نظرة تنظيمية عامة

الجمعية الجنوبية للكليات والمدارس منظمة خاصة غير هادفة للربح وتطوعية، تأسست في عـام 1859 في أتلانتا وجورجيا. تضم الجمعية هيئة الكليات ولجنة المدارس الثانوية والمتوسطة ولجنـة المـدارس المتوسطة والابتدائية. تنفذ اللجان الثلاثـة مهماتهـم باسـتقلال معقـول: فهـم يقومـون بتنميـة معـاييرهم الخاصة وإجراءاتهم، كما أنهم يحكمون أنفسهم من قبل مندوب الجمعية.

تعمل جميع الجمعيـات الثلاثـة تحـت إطـار مجلـس أمنـاء الجمعيـة. يضـم ممثـل أو منـدوب الجمعية ممثل واحد عن طريق التصويت من قبل كل عضو في المؤسسة. تتضمن مسـؤولياتهم أعضـاء اللجنة السبعة والسبعين في الكليات لقيادة عمل المنظمـة، للموافقـة عـلى جميـع مراجعـات الاعـتماد الأكاديمي مثلما هو موصي من قبل اللجنة: للموافقة على استحقاقات المرشحين والمؤسسة العضـو عـلي النحو الموصي به من قبل اللجنة، وكذلك فرز الطعون التي سوف تستمع لها اللجنـة لقـرارات محـددة للاعتماد.

أيضا هيئة الكليات مسؤولة عن إعداد تصريح بشـأن المعـايير مـن أجـل التقـدم والحصـول عـلي العضوية وإصدار الزيارات الخاصة والقيام بالخطة الأخيرة في وضع الاعتماد الأكاديمي للمؤسسات التي تستند فقط علي معاييرها المنشورة والسياسات والإجراءات وترشيح أشخاص إلى مندوب الجمعية لـدي الكلية لخلافة العضو المنتهية ولايته من اللجنة، وانتخــاب المجلس التنفيذي للجنـة الـذي سـوف يمثـل اللجنة حينما لا تكون قيد الانعقاد، وكذلك تعيين لجان مخصصـة للدراسـة إذا مـا تـم الاحتيـاج إليهـا،

والموافقة علي السياسات والإجراءات المتسقة والمتوافقة مع ميثاق اللجنة ونظامها الداخلي.

ويمثل الثلاثة عشر عضوا في المجلس التنفيذي الذراع المنفذ للجنة ويتصرفون بالنيابة عن اللجنة مندوب الجمعية لدي الكلية بين الدورات. ومع ذلك، فإن أفعال المجلس تخضع للنقاش وموافقة اللجنة.

يفسر المجلس سياسات وإجراءات اللجنة، مطورا إجراءات للجنة ويشرف علي عمل اللجان المختصة المنبثقة من اللجنة، يوافق على الأهداف، يراجع ويوافق على ميزانية اللجنة، التقييمات السنوية والخارجية للمدير التنفيذي، والمبادرة بتقديم البرامج الجديدة، والمشروعات، وعرض السياسات.

يتلقى المجلس ويرد على التقارير من اللجان المختصة ويرفعها إلى اللجنة. في حالة المؤسسات التي تقدم طلب الترشح، العضويات، أو تأكيد الاعتماد الأكاديمي،يتلقى المجلس التنفيذي التوصيات من اللجان المتوافقة والتقارير، لجان التقييم القائمة للجنة، وفي المقابل تقديم توصياتها بشأن هذه المؤسسات للجنة من أجل الإجراء النهائي.

عملية الاعتماد الأكاديمي

تتضمن عملية بدء واستكمال الاعتماد الأكاديمي التحليل الجماعي والحكم من قبل الدوائر الداخلية للمؤسسة، مراجعة بليغة من الأقران الخارجيين للمؤسسة، وقرار منطقي من قبل الأعضاء المنتخبين للجنة في الكليات.

تقوم المؤسسات المعتمدة دوريا بإجراء مراجعات داخلية تتضمن الموظفين الإداريين وطاقم العمل وأعضاء هيئة التدريس والطلاب والأمناء وآخرين مناسبين للمهمة. تسمح المراجعة الداخلية للمؤسسة أن تراعي تأثيرها في تنفيذ وإنجاز مهمتها المعلنة وتوافقها مع متطلبات الاعتماد الأكاديمي المنشئة من قبل الأعضاء.

علاوة على ذلك، فهي تساعد المؤسسة في تقييم جهودها في تعزيز جودة الطلاب المتعلمين وجودة البرامج والخدمات المقدمة لمؤسساتها إضافة إلى تحدي نفسها لفحص نجاحها في تحقيق مهمتها.

في أوج التقييم الداخلي، يقدم المقيمين الأقران اللجنة التي تتوافق مع حكمهم المهني من خلال تقييم أولي للمؤسسة، ويتخذ أعضاء اللجنة المنتخبين التحديد النهائي لتوافق اللجنة مع متطلبات الاعتماد الأكاديمي.

تطبيق المتطلبات

تعتمد هيئة الكليات مؤسسات وهيئات التعليم العالي التي تمنح الشهادة استنادا على المتطلبات في مبادئ الاعتماد الخاص بها: الأسس اللازمة لتعزيز الجودة. تنطبق المتطلبات على جميع البرامج والخدمات المؤسسية، أينما تقع وكيفما تسلم.

صممت مبادئ الاعتماد لإرشاد المؤسسات في جميع مراحل العضوية، من الالتحاق حتى الاعتماد الأولي وإعادة تأكيد الاعتماد. التوافق مع المتطلبات مصمم ليساعد المؤسسة في تحقيق التأثير الكامل. تطبق هيئة الكليات متطلبات مبادئها لجميع المتقدمين والمرشحين والمؤسسات الأعضاء، بغض النظر عن نوع المؤسسة، سواء كانت خاصة هادفة للربح أو خاصة لا تسعي للربح أو عامة.

تقيم اللجنة مؤسسة ما وتقوم بصنع قرارات الاعتماد بناءً على ما يلي:

- التوافق مع مبادئ الاعتماد، المعرفة بأنها التكامل والالتزام بتعزيز الجودة.
- التوافق مع المتطلبات الأساسية
- التوافق مع المعايير الإدراكية
- التوافق مع المتطلبات الاتحادية لأخرى

تمنع فلسفة اللجنة الخاصة بالاعتماد إنكار أو سحب عضوية مؤسسة تضمن الدرجة العلمية للتعليم العالي بناء على أي أساس إلا إذا فشلت المؤسسة في الوفاء بالمتطلبات خلال الحكم المهني من خلال مراجعات الأقران أو فشل المؤسسة في التوافق مع السياسات والإجراءات الخاصة باللجنة.

الالتزام للمتطلبات الأساسية

يعتبر الامتثال للمتطلبات الأساسية ضروري لاستحقاق الاعتماد والحفاظ عليه. تنشئ المتطلبات مستوى من التنمية المطلوبة للمؤسسة التي تسعي إلى الاعتماد الجزئي أو المستمر. كما يعتبر التوافق مع المتطلبات الرئيسية هام ولكن ليس كافيا لضمان الاعتماد أو إعادة تأكيده.

وللحصول على الاعتماد، يجب أن تفي المؤسسة بجميع المتطلبات الرئيسية ومن ضمنها المطلب 12-2. كما يجب أن تستجيب المؤسسة لكل مطلب رئيسي إما من خلال تأكيد التوافق أو تفسير تلك المواقف التي ليس بها توافق. يتطلب المطلب الرئيسي 2-12 من المؤسسة أن تضع خطة مقبولة لتعزيز الجودة وتظهر أن الخطة جزء من خطة مستمرة وعملية تقييم.

الانخراط في المجتمع الأكاديمي المتسع، ترتكز خطة التعزيز المقبولة للجودة على الشمول، ومن خلال التحليل لفاعلية بيئة التعلم لدعم تعلم التلاميذ وإنجاز مهمة المؤسسة. كما أنها تستخدم لتخطيط مسار الأحداث للتحسين المؤسسي من خلال تناول ومعالجة موضوع واحد أو أكثر يساهم في الجودة المؤسسية، مع اهتمام خاص بتعليم الطلاب.

يُطلب من المؤسسة التي ترغب في الحصول على العضوية داخل هيئة الكليات أن توثق التوافق مع المتطلبات الرئيسية 2-1-12-2 من أجل أن تثبت أنها تستحق الانضمام وإعادة الترشيح والعضوية.

التوافق مع المعايير الشاملة

تنص المعايير الشاملة على المتطلبات الموجودة في الثلاثة مجالات الآتية: المهمة المؤسسية والإدارة والتأثير والبرامج والمصادر. تقدم المعايير الشاملة أداء جيد في التعليم العالي وتؤسس مستوى من الإنجاز متوقع من جميع المؤسسات الأعضاء.

المؤسسات التي تتجاوب لكل معيار شامل إما من خلال تأكيد التوافق أو من خلال

تفسير تلك المواقف الخاصة بعدم التوافق. الخطوط التوجيهية من أجل أوراق اعتماد الكلية المستمرة المعيار الشامل 3-7-1 تعكس المعايير المقبولة للأداء الجيد في المجتمع الواسع لعضوية اللجنة ويصف طريقة واحدة لتوثيق كفاءة الكلية. الخطوط العريض ليست معايير شاملة.

التوافق مع المتطلبات الاتحادية الأخرى

أدرك وزير التربية والتعليم الأمريكي الاعتماد من خلال هيئة الكليات في إنشاء استحقاق مؤسسات التعليم العالي للاشتراك في البرامج المصرح بها تحت عنوان تعديلات التعليم العالي لسنة 1998 وبرامج فيدرالية أخرى.

و أكدت اللجنة للعامة خلال توافقها مع القوانين الفيدرالية بأنها سلطة معتمدة في مجال جودة التعليم مزودة من قبل مؤسساتها الأعضاء.

تضمن القانون الفيدرالي ولايات التي راجعت مؤسساتها اللجنة بالتوافق مع خطط المعايير في قانون الولايات المطور من قبل قسم العليم العالي في الولايات المتحدة.

كجزء من عملية التقييم، طُلب من المؤسسات أن تقوم بتوثيق التوافق مع تلك المعايير عندما يتم مراجعة المؤسسة لنيل العضوية المبدئية أو الاعتماد المتواصل.

مكونات عملية مراجعة الأقران

المراجعة من قبل المؤسسة

سوف تقدم المؤسسة وثيقتين منفصلتين كجزء من مراجعة التأكيد الخاص بها.

شهادة الالتزام

يتم تقديم شهادة الالتزام خلال خمسة عشر شهرًا في وقت مبكر عن الجدول الزمني لمراجعة المؤسسة، وهي وثيقة تستكمل عن طريق المؤسسة التي تبين وتظهر حكمها على مدي امتثالها لكافة المتطلبات الرئيسية والمعايير الشاملة. سيكون التوقيع عن طريق المدير التنفيذي للمؤسسة واتصال الاعتماد الأكاديمي مطلوبًا للإقرار بالامتثال. من خلال

توقيع الوثيقـة، يشـهد الأفـراد أن عمليـة التقيـيم المؤسـسي الـذاتي قـد أدرجـت الأمانـة والتنفيـذ، وأن المعلومات المتضمنة في الوثيقة صحيحة ودقيقة ومكتملة.

خطة تحسين الجودة

يتم تقديم خطة تحسين الجودة قبل المراجعة من جانـب واحـد مـن قبـل الهيئـة بحـوالي سـت أسابيع، وتصف مسار مركز ومصمم بعناية للتنفيذ، والذي يلخـص موضـوع أو مواضـيع معرفـة جيـدًا ترتبط مباشرة بتحسين تعلم الطلاب. يتضـمن تطـوير خطـة جـودة التعزيـز مشـاركة مـؤثرة مـن قبـل المجتمع الأكاديمي للمؤسسة. يجب أن تكون الخطة مركزة وموجزة (ليسـت أكـثر مـن 75 صـفحة مـن النصوص النثرية وليست أكثر من 25 صفحة من الوثائق أو المخططات الداعمة).

مراجعة اللجنة

مراجعة النظير خارج الموقع

تتقابل لجنة المراجعـة خـارج الموقـع التـي تتكـون عـادة مـن رئـيس وثمانيـة مقيمـين، في موقـع خارجي، وتراجع شهادات الالتزام الخاصة بمجموعة من المؤسسات لتقريـر مـا إذا كانـت كـل مؤسسـة يتحقق فيها جميع المتطلبات الجوهريـة والمعـايير الشـاملة وتتفـق مـع القـوانين الفيدراليـة. وتسـمى مجموعة المؤسسات التكتلية، والتي ستتشكل بشكل طبيعـي مـن خمـس مؤسسـات مماثلـة في الإدارة والدرجات الوظيفية المتاحة بها.

وتقوم لجنة المراجعة في نهاية المراجعة خارج الموقع بإعداد تقرير منفصل لكل مؤسسة تعليمية، والذي سيسجل ويشرح قراراتها التي تتعلق مدى الالتـزام. ويـتم رفـع التقريـر إلى اللجنـة التـي تأخـذ قرارها النهائي فيما يتعلق بمدى الالتزام.

مراجعة النظير داخل الموقع

وفي نهاية المراجعة، ستقوم لجنة المراجعة القانونية الخارجية ولجنة مراجعـة المـدققين القانونيين الخارجية بإجراء تقييمًا مركزًا في حرم الجامعة وذلك لتمويل المشاريع التي يتـوفر بها المتطلبات الأساسـية والمعـايير المؤسسـية الشـاملة، لتقيـيم مـدي مقبوليـة خطـة تعزيـز

الجودة، وتقديم المشورة إزاء القضايا التي تم تناولها في خطة تعزيز الجودة.

وتقوم لجنة المراجعة القانونية في ختام زيارتها للموقع بإعداد تقرير مكتوب في الموقع، والذي يتضمن النتائج التي توصلت إليها وينوه إلى نواحي عدم التطابق مع الشروط والمعايير الموضوعة، بالإضافة إلى تقديم توصية إلى لجنة الجامعات تتعلق بتوضيح وضع الاعتماد للمؤسسة المعنية. وسيتم إحالة تقرير اللجنة بالتوازي مع رد المؤسسة المتعلق بنواحي عدم التطابق مع شروطها إلى لجنة المراجعة واتخاذ الإجراءات حيالها.

المسئولية القانونية عن تقرير حدوث تغيير جوهري

تضطلع لجنة اعتماد الكليات بمسئولية اعتماد المؤسسة (في جملتها) وما تقدمه من برامج وخدمات أينما وجدت، وبصرف النظر عن الطريقة التي يتم بها توصيلها. ويرتكز الاعتماد لمؤسسة معينة إلى ضرورة توافر شروط الاعتماد بها في آخر تقييم أداء لها. وهذا الاعتماد غير قابل لتحويل. وعندما تقوم مؤسسة معتمدة ما بإجراء تعديل بارز أو توسيع مجال عملها أو إحداث تغييرات جوهرية في طبيعة الانتساب لها أو في نمط ملكيتها، سيستوجب الأمر هنا مراجعة هذا التغيير الجوهري. لذلك تعد اللجنة مسؤولة هنا عن تقييم التغيرات الجوهرية التي تحدث بين المراجعات المقررة بالمؤسسة (بشكل طبيعي خلال فترة عشر سنوات) لتقرير إذا ما كان هذا التغيير قد أثر علي الجودة الكلية للمؤسسة وللتأكيد للجماهير على أن المؤسسة ما زالت مستمرة في تحقيق المعايير المحددة لها.

وتعد المؤسسة العضوة مسؤولة عن اتباع سياسة التغيير الحقيقي من خلال إطلاع اللجنة المشرفة بأن التغيرات التي تم إحداثها تتطابق مع الإجراءات والاشتراطات التي وضعتها اللجنة وذلك في سعيها للحصول على موافقة مسبقة قبل شروعها في إحداث هذا التغيير الجوهري. وإذا ما فشلت مؤسسة ما في اتباع هذه الإجراءات حينئذ يصبح مسعى حصولها على هذا الاعتماد في خطر حقيقي. وإذا كانت مؤسسة ما غير قادرة على توضيح إذا ما كان هذا التغيير المستهدف غير جوهري في طبيعته حينئذ سيتوجب الاتصال بموظفي اللجنة للحصول على مشورتهم تجاه هذا الوضع المربك. وربما لا تخضع المؤسسة

المتقدمة بالطلب أو المرشحة لهذا التغيير الجوهري كمتطلب أولي ثبوتي يتيح لها الحصول على العضوية الأولية.

التمثيل القانوني للوضع

ينبغي أن تكون المؤسسة دقيقة في إطلاع الجمهور على وضعها باللجنة. ففي جميع المنشورات المؤسسية الرسمية نجد المؤسسة العضوة تصف وضعها باللجنة من حيث توافقها مع الاشتراطات الموضوعة وفقا للبيان التالي:

- (حدد اسم المؤسسة التي يتم اعتمادها من جانب لجنة اعتماد الجامعات بالرابطة الجنوبية للجامعات والمدارس لمنح درجات علمية محددة). وتقدم المؤسسة المرشحة للاعتماد وصفًا لوضعها القانوني باللجنة من حيث تطابقها فقط مع الاشتراطات المنصوص عليها في البيان التالي:
- (حدد اسم المؤسسة المرشحة للاعتماد بلجنة الرابطة الجنوبية للإشراف على الجامعات والمدارس والتي تمنح درجات علمية محددة).

ولم يتم تقديم أي بيان يوضح المستقبل المحتمل للوضع القانوني والاعتماد باللجنة المسؤولة عن الرابطة الجنوبية للإشراف على الجامعات والمدارس ولا حتى السماح للمؤسسة المعنية باستخدام شعار أو ختم الرابطة الجنوبية للإشراف على الجامعات والمدارس في أي من منشوراتها أو وثائقها الرسمية.

المتطلبات الجوهرية

- للمؤسسة سلطة منح الدرجة العلمية لمؤسسة أو مؤسسات حكومية مناسبة (سلطة منح الدرجة العلمية).
- للمؤسسة مجلس إدارة يتشكل على الأقل من خمس أعضاء يمثلون الهيئة القانونية والتي لها سلطة محددة على هذه المؤسسة. ومجلس الإدارة هو هيئة نشطة لصنع سياسة المؤسسة حيث يكون مسؤول في النهاية عن ضمان كون الموارد المالية للمؤسسة كافية لتقديم برنامج تعليمي سليم. ومجلس الإدارة لا يخضع هنا لسيطرة الأقلية من أعضاء

مجلس الإدارة أو من المؤسسات أو من مصالح الأعضاء المنفصلة عن مصلحة المؤسسة. ولا ينبغي أن يكون لأي من رئيس مجلس الإدارة أو بقية الأعضاء الآخرين المصوتين للمجلس أي مصلحة تعاقدية أو شخصية أو أسرية تمويلية في المؤسسة، فالمؤسسة العسكرية مثلا تخضع لسلطة الحكومة الفيدرالية التي تمنح درجات علمية ويكون لها مجلس إدارة عام بالشكل الذي لا يكون فيه وجود لأي من رئيس المجلس أو غالبية الأعضاء الآخرين من الموظفين المدنيين بالمؤسسة العسكرية أو من العسكريين المتقاعدين. ويكون لمجلس الإدارة سلطة بارزة على كل من برامج وعمليات المؤسسة حيث يلعب دورا نشطا في صنع السياسة وضمان كون الموارد المالية للمؤسسة يتم استخدامها بالشكل الذي يقدم برنامج تعليمي سليم. ولا يخضع مجلس الإدارة لسيطرة أقلية أعضاء المجلس أو المنظمات أو أصحاب المصالح الآخرين المنفصلين عن المجلس فيما عدا ما تم تحديده من جانب المشرع القانوني. ولا ينبغي أن يكون لرئيس مجلس الإدارة ولا لأغلبية الأعضاء المصوتين بالمجلس أي مصلحة تعاقدية، وظيفية، شخصية أو أسرية تمويلية داخل المؤسسة (مجلس الإدارة).

- وللمؤسسة رئيس إدارة تنفيذي تكون مسئوليته الأساسية تحقيق صالح المؤسسة دون أن يكون هو رئيس مجلس الإدارة الحالي للمؤسسة (الرئيس التنفيذي للمؤسسة).
- ينبغي أن تقدم المؤسسة تقريرًا منشورًا محددًا وواضحًا يتلاءم مع وضع مؤسسة التعليم العالي حيث يتناول كل من عمليتي التعليم والتعلم وما يرتبط بها من أبحاث وخدمات عامة تقدمها في هذا السياق (المهمة المؤسسية).
- تشارك المؤسسة في عمليات التخطيط والتقييم للأبحاث المستمرة، المتكاملة وواسعة النطاق للمؤسسة والتي تتضمن إجراء مراجعة منهجية للبرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة حيث يجب أن تتضمن المراجعة الآتي:
  - نتائج التطوير المستمر.
  - توضيح أن المؤسسة قد أنجزت المهمة الموكلة إليها بفاعلية (الكفاءة المؤسسية).

- تمارس المؤسسة عملها بالفعل ولديها طلاب مسجلين في برامج منح الدرجات العلمية (التشغيل المستمر).
- تضطلع المؤسسة بالمهام الآتية:

- تعرض برنامج واحد أو أكثر لمنح الدرجات العلمية يستند علي الأقل إلى فصل دراسي من ستين ساعة أو ما يكافئه من مستوى الزمالة والذي يشتمل علي الأقل علي فصل دراسي من 120 ساعة والذي يعادل مستوى البكالوريا أو علي الأقل فصل دراسي من 30 ساعة أو ما يعادل درجة ما بعد البكالوريا، درجة التخرج أو المستوى المهني. وينبغي أن تقدم المؤسسة تقريرا مكتوبا توضح به حيثيات استخدامها لمعادلة البرنامج. (طول البرنامج).
- تقدم برامج منح الدرجة العلمية والتي تجسد فيه مقرر الدراسة المتكامل الذي يتوافق مع الهدف الموضوع والذي يستند إلى مجالات الدراسة الملائمة للتعليم العالي والذي يشترط الآتي (محتوى البرنامج)

أ - الاستكمال الناجح في كل برنامج جامعي لمكون التعليم العالي.

ب- أن يكون هو المكون الجوهري لكل درجة الجامعية الأولى.

ج- أن يضمن اتساع نطاق المعرفة.

د- أن يستند إلى مصوغات وحيثيات متوائمة ومقبولة حيث أن الاستكمال لبرنامج الدرجة الجامعية في برامج الزمالة يستوجب أن يشكل المكون التعليمي ما لا يقل عن 15 ساعة للفصل الدراسي أو ما يعادله، وبالنسبة لبرامج البكالوريا ما لا يقل عن 30 ساعة للفصل الدراسي أو ما يعادله. وتتحدد ساعات الاعتماد لاستكمال أحد المقررات الدراسية على الأقل في واحدة من العلوم التالية: العلوم الإنسانية، الفنون الجميلة، العلوم الاجتماعية والسلوكية، العلوم الطبيعية والرياضيات. ولا ينبغي أن تركز المقررات الدراسية بشكل محدود على تلك المهارات، الأساليب والإجراءات التي

تتحدد بمهنة أو وظيفة معينة. وتقدم المؤسسة تقريرا مكتوبا توضح فيه حيثيات ومصوغات تضمينها لمعادل المقرر الدراسي. (التعليم العام).

- تقدم المؤسسة التوجيهات المتطلبة لاستكمال برنامج درجة علمية على الأقل في كل مستوى يتيح الحصول على درجات علمية. وإذا ما قامت المؤسسة بعمل ترتيبات معينة لتقديم نمط محدد من التعليم ليتم اعتماده من مؤسسات أو كيانات اعتمادية أخري من خلال التعاقدات أو اتحادات أو استخدام نهج آخر بديل لتحقيق هذا المتطلب حينئذ سيتوجب الموافقة على هذا النهج البديل من قبل لجنة الإشراف على الجامعات. وفي جميع الحالات يجب أن تظهر المؤسسة بأنها تتحكم في كافة جوانب البرنامج التعليمي الذي تقدمه (الاتفاقيات التعاقدية للتعليم).

- ينبغي أن يكون ساعات عمل أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بنظام الدوام الكامل كافيا لتدعيم مهمة المؤسسة. وينبغي أن يتوفر للمؤسسة موارد جامعية كافية لضمان تحقيق جودة ونزاهة برامجها الأكاديمية وبالإضافة لذلك واستنادًا إلى التقدم للترشح ينبغي أن تظهر المؤسسة المتقدمة للحصول على الاعتماد تحقق المعيار الشامل 3-7-1 لمؤهلات أعضاء هيئة التدريس (أعضاء هيئة التدريس بالجامعة).

- تقدم وتدعم المؤسسة من خلال الملكية أو الترتيبات أو الاتفاقيات تحقيق التواصل بين الطالب وأعضاء هيئة التدريس وتتيح مزايا المجموعات المكتبية الكافية وما يرتبط بها من موارد التعلم الأخرى ومصادر المعلومات التي تتفق مع الدرجات العلمية التي تتيح بها المؤسسة. وتعتبر كل من المجموعات المكتبية والموارد الجامعية كافية لدعم كافة البرامج التعليمية، البحثية والخدمية العامة بها. (مصادر التعلم والخدمات التعليمية).

- تقدم المؤسسة برامج وخدمات وأنشطة دعم الطالب بالشكل الذي يتفق مع المهمة التي تستهدف منها دعم الطالب وتعزيز تنمية قدرات طلابها. (خدمات دعم الطالب).

- ينبغي أن يكون للمؤسسة قاعدة تمويلية سليمة واستقرارا ماليا واضحا وموارد مادية

كافية تدعم مهمة المؤسسة ونطاق برامجها وما تقدمه من خدمات وينبغي أن قدم المؤسسة العضوة بيانا ماليا توضح فيه كلا من الآتي:

- تدقيق حسابي مؤسسي (أو تقديم تقرير مراجعة حسابية معيارية يتم إصداره بما يتفق مع معايير المحاسبة وخدمات التدقيق الحسابي وخدمات المراجعة المقدمة من جانب مدققي الحسابات حيث تم إصدار هذا التقرير من جانب مؤسسة (مكتب الاستشارات الابتكارية الأفغانية أيه أي سي بي) والذي يختص بمراجعة حسابات هذه المؤسسات كجزء من عملية التدقيق الحسابي علي نطاق النظام أو في نطاق الدولة ككل). وعمل خطاب إدارة مؤسسية مكتوب عن العام المالي السابق يتم إعداده من جانب محاسب عام معتمد مستقل أو من جانب مؤسسة مراجعة حسابات حكومية مناسبة. (تقرير مراجعة معيارية).
- إعداد بيان بالوضع المالي بالأصول الصافية غير المقيدة باستثناء أصول المصنع والديون المرتبطة بالمصنع حيث يمثل ذلك تغييرا في الأصول الصافية غير المقيدة التي يمكن عزوها إلى العمليات التي تمت في العام الأخير.
- الميزانية السنوية التي تسبق التخطيط السليم والإجراءات المالية السليمة التي يتوجب الحصول على موافقة مجلس الإدارة عليها. ويمكن الرجوع إلى متطلبات التدقيق الحسابي للمؤسسات المتقدمة بطلب الاعتماد في سياسة اللجنة التي تحمل عنوان: "إجراءات الاعتماد للمؤسسات المتقدمة لحصول على الاعتماد". (المصادر).

• طورت المؤسسة خطة مقبولة لتعزيز الجودة حيث أوضحت أن الخطة تعتبر جزءًا أصيلًا من عملية التخطيط والتقييم المستمر (خطة تحسين الجودة) والمعايير الشاملة للمهمة المؤسسية حيث تقدم المؤسسة بيانًا واضحًا بالمهمة الشاملة لها والذي يوافق عليه مجلس الإدارة ويتم مراجعته بشكل دوري من جانب مجلس الإدارة أيضًا حيث يتصل ذلك في الأساس بالجهات المؤسسية المختلفة المعنية.

- **الحوكمة والإدارة:**

- يعد مجلس إدارة المؤسسة مسؤولًا عن اختيار وتقييم الرئيس التنفيذي لإدارة المؤسسة.
- يتم تحديد السلطة القانونية والتشغيلية للمؤسسة بوضوح بالنسبة للنواحي العديدة التالية المتضمنة في الهيكل الوظيفي لإدارة (حوكمة) المؤسسة على النحو التالي:
  أ - مهمة المؤسسة.
  ب- الاستقرار المالي للمؤسسة.
  ج- السياسة المؤسسية التي تتضمن السياسات المعنية والكيانات المنتصبة لها وجميع الخدمات التكميلية الإضافية الأخرى.
  د- المؤسسات المرتبطة بها (المؤسسات الرياضية والبحثية وما إلى ذلك..) وباقي الكيانات المؤسسية الأخرى التي يتمثل هدفها الأساسي في دعم المؤسسة وبرامجها.
- تتمثل إحدى سياسات مجلس الإدارة في تسوية الصراع الناتج عن تضارب مصالح أعضاءه.
- ينبغي أن يكون مجلس الإدارة غير خاضع لأي تأثير من أي من مؤسسات سياسية، دينية أو خارجية أخرى حيث يتولى مسئولية حماية المؤسسة من مثل هذه التأثيرات.
- يمكن فصل أعضاء مجلس الإدارة لسبب وجيه فقط وبإجراءات قانونية عادلة.
- ينبغي أن يكون هناك فصلًا واضحًا وملائمًا سواء مكتوبًا أو عمليًا بين وظائف صنع السياسة من جانب مجلس الإدارة وبين مسئولية الإدارة وأعضاء هيئة التدريس عن إجراء وتنفيذ هذه السياسة.
- ينبغي أن يكون للمؤسسة هيكل تنظيمي مؤسسي واضح ومحدد تقوم بنشره حيث تحدد فيه مسئولية إدارة السياسات.

- ينبغي أن يكون للمؤسسة موظفين إداريين وأكاديميين مؤهلين من ذوي الخبرات والكفاءات والقدرة على قيادة المؤسسة.
- تحدد وتنشر المؤسسة السياسات المتعلقة بتعيين وتوظيف أعضاء هيئة التدريس والموظفين بها.
- تختص المؤسسة بتقييم كفاءة الإداريين بها ومن بينهم الرئيس التنفيذي وذلك بشكل دوري منتظم.
- يضطلع الرئيس التنفيذي للمؤسسة بالمسئولية الكاملة عن ممارسة الرقابة الإدارية على برنامج تدعيم المسابقات الرياضية بين الجامعات الذي تشرف عليه المؤسسة.
- للرئيس التنفيذي للمؤسسة حق الرقابة الكاملة على الأنشطة التي تمولها المؤسسة.
- لأي كيان مؤسسي، يرتبط بهذه المؤسسة ولا تشرف عليه هذه المؤسسة، الحق في إجراء اتفاقًا تعاقديًا أو أي اتفاق آخر بشرط أن يتضمن ذلك الآتي:

أ - الوصف الدقيق للعلاقة بين المؤسسة والمعهد التعليمي.

ب- وصف أي التزام يتمخض عن تلك العلاقة. وفي جميع الحالات ينبغي أن تتأكد المؤسسة من أن هذه العلاقة تتفق مع مهمتها الأساسية.

- يجب أن تكون سياسات المؤسسة واضحة فيما يتعلق بملكية المواد، قضايا التعويض وحق الطباعة واستخدام الإيرادات الناتجة عن أي إنتاج للملكية الفكرية.

وهذا ينطبق على كل من الطلاب، أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالجامعة.

- **التأثير المؤسسي:**

- تختص المؤسسة بتحديد المخرجات المتوقعة لبرامجها التعليمية وخدمات الدعم التعليمي والإداري وتقييم إذا ما كانت قادرة على تحقيق هذه المخرجات المتوقعة وتقديم الأدلة على حدوث التطوير الذي يستند إلى تحليل هذه النتائج.

البرامج

- **البرامج التعليمية:** تتضمن جميع البرامج التعليمية (بالنسبة لجميع البرامج الداخلية والخارجية والتعلم عن بعد) كلًا من الآتي:

  - توضح المؤسسة أن كل برنامج تعليمي يستهدف الحصول علي منحة الاعتماد الأكاديمي:

    أ - يتم الموافقة عليه من جانب أعضاء هيئة التدريس ومجلس الإدارة.

    ب- يتم إنشاء وتقييم البرنامج ومخرجات التعلم المرتبطة به.

  - ينبغي أن تتفق برامج التعليم المستمر وبرامج الخدمات التعليمية مع مهمة المؤسسة. وتختص المؤسسة بنشر سياسات القبول بها والتي تتفق مع مهمتها.

  - ينبغي أن يكون للمؤسسة سياسات محددة لتسجيل التحاق الطلاب تتسق مع رسالتها.

  - ينبغي أن يكون للمؤسسة سياسات محددة منشورة ل تقييم ومنح وقبول الاعتماد فيما يتعلق بالنقل والتعلم التجريبي والتموضع والإحلال المتقدم والشهادات المهنية المعتمدة بالشكل الذي يختاره مع مهمته ويضمن أن مخرجات التعلم للمقررات الدراسية التي يتم تدريسها في المستوى الجامعي المطلوب ويتفق مع البرامج الاعتمادية لمنح الدرجة العلمية بالمؤسسة. وتضطلع المؤسسة بالمسئولية عن تحقيق الجودة الأكاديمية لأي مقرر دراسي يتم تسجيله في لائحة برامج المؤسسة.

  - تختص المؤسسة بنشر السياسات الأكاديمية التي تلتزم بمبادئ الممارسة التعليمية الجيدة ويجب أن يتاح النشر لكل من الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، وباقي الأطراف الأخرى المعنية من خلال المطبوعات التي تمثل بدقة برامج وخدمات المؤسسة.

  - توظف المؤسسة نمطًا مقبولًا وملائمًا من الممارسات التي يتيح لها تقرير كم ومستوى الاعتماد الذي يمنح عن المقررات الدراسية التي يتم استكمالها بنجاح بغض النظر عن صيغة ونمط توثيق محتوى المقررات الدراسية.

- تضمن المؤسسة جودة البرامج والمقررات التعليمية التي يتم تقديمها من خلال العلاقات والاتفاقيات التعاقدية مع اتحادات المؤسسات التعليمية المعنية بالشكل الذي يضمن الامتثال المستمر للمتطلبات الشاملة للحصول على الاعتماد وتقييم كل من العلاقة والاتفاق مع الاتحادات التعليمية على خلاف المؤسسة.
- تمنح المؤسسة المعنية الاعتماد الأكاديمي لمقرر الدراسة الذي تم اجتيازه على أساس عدم الاعتماد وذلك عندما يكون هناك توثيقا جاد يقول بأن هذا المقرر غير الاعتمادي يعد مكافئا لخبرة اعتمادية معينة.
- تتعهد المؤسسة بتقديم خدمات دعم أكاديمي ملائمة.
- تختص المؤسسة بتحديد ونشر المتطلبات العامة للتعليم بالنسبة لبرامج التخرج تحديدًا. وينبغي أن تتطابق هذه المتطلبات مع المعايير والممارسات المقبولة بشكل عام بالنسبة لبرامج اعتماد الدرجة التعليمية. تتعهد المؤسسة بحماية أمن وسرية ونزاهة السجلات الأكاديمية للطلاب والحفاظ على الإجراءات الأمنية الخاصة بحماية ودعم تأمين بيانات الطلاب.
- تضع المؤسسة المسئولية الرئيسية عن محتوى، جودة وكفاءة مناهجها على عاتق أعضاء هيئة التدريس.
- بالنسبة لكل فرع تخصص، في برنامج اعتماد الدرجة العلمية، تختص المؤسسة بتعيين المسؤولية عن تنسيق البرنامج وأيضًا تطوير ومراجعة المنهج على عاتق هؤلاء الأشخاص المؤهلين علميًا في فرع متخصص من المعرفة.
- وبالنسبة لبرامج اعتماد الدرجة العلمية التي لا تحدد فيها المؤسسة فرع تخصص معين سنجد هذا المتطلب ينطبق على هذا المجال الذي يمثل محور التركيز المنهجي للمؤسسة الاعتمادية.
- يعتبر استخدام المؤسسة للتكنولوجيا لتدعيم تعلم الطالب تعلم الطالب ملائما لتحقيق أهداف برامج المؤسسة والتأكد من حصول الطلاب على التدريب الملائم في استخدام هم للتكنولوجيا.

- **البرامج التعليمية: البرامج الجماعية:**

- تحدد المؤسسة مستوى قدرات الطالب الجامعي من خلال المعرفة بجوهر التعليم العام وتقديم الأدلة على أن الخريجين قد حققوا تلك الكفاءات المتوقعة من جانبهم.
- تمنح المؤسسة درجات الاعتماد فقط لهؤلاء الطلاب الذين اجتازوا ما يوازي 25 % على الأقل من ساعات الاعتماد المطلوبة للحصول على التعليم من خلال نمط التعليم والتوجيه الذي يتم تقديمه من جانب هذه المؤسسة.

- **البرامج التعليمية: البرامج الجامعية وبرامج ما بعد البكالوريا (البرامج المهنية):**

- إن برامج ما بعد البكالوريا (المهنية) وبرامج درجة الماجستير والدكتوراه أكثر تقدمًا بشكل متدرج في المحتوى الأكاديمي عنه بالنسبة للبرامج الجامعية.
- تضمن المؤسسة أن كل من التعليم الجامعي والموارد الجامعية تعزز نمط التعلم المستقل وتمكن المتخرج من الإسهام بشكل بارز في مهنته أو مجال دراسته.
- يتم الحصول على معظم الاعتماد لكل من درجة التخرج أو الدرجة المهنية ما بعد البكالوريا من خلال المؤسسة المعنية بمنح هذه الشهادة. وفي حالة تقديم برامج اعتماد المنهج من خلال ترتيبات تعاونية مشتركة بين اتحادات التعليم المعنية، حينئذ سيتمكن الطالب من الحصول على غالبية الاعتمادات من هذه المؤسسات المشاركة.

- **أعضاء هيئة التدريس:**

- توظف المؤسسة أعضاء هيئة تدريس أكفاء ومؤهلين لإنجاز المؤسسة التعليمية. وعندما يتم تقرير المؤهلات المقبولة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي حينئذ ستوجه المؤسسة التعليمية اهتمامها الأساسي بتحقيق أعلى درجة علمية في النظام التعليمي بالشكل الذي يتفق مع التوجيهات المدرجة بأسفل. كما تهتم المؤسسة التعليمية أيضا بتحقيق الكفاءة والقدرة والفاعلية، حيث يتضمن ذلك الحصول على درجات جامعية ودرجات تخرج ترتبط في الأساس بالخبرات التي يتم تحقيقها في مجال الاعتماد المهني ومنح الشهادات العلمية والتوثيق المستمر للنبوغ والتفوق في مجال التدريس، أو بالنسبة للكفاءات أو الإنجازات الأخرى التي تؤثر على نتائج

عملية تعليم وتعلم الطالب. وبالنسبة لجميع الإحالات، تتحمل المؤسسة التعليمية بدورها مسئولية توثيق المؤهلات العلمية لأعضاء هيئة التدريس الجامعي.

- المبادئ التوجيهية للاعتماد:

أ - يقوم أعضاء هيئة التدريس الجامعي بتدريس مقررات التعليم العام في المستوى الجامعي: درجتي الدكتوراه أو الماجستير في تخصص التعليم الجامعي أو درجة الماجستير مع التركيز على تخصص التعليم (بحد أدني 18 ساعة بالفصل الدراسي الجامعي في تخصص التعليم).

ب- أعضاء هيئة التدريس الذين يدرسون مقررات دراسية بالشهادة العلمية الامتياز التي صممت للانتقال إلى درجة البكالوريا: بالنسبة لدرجة الماجستير أو الدكتوراه في تخصص التعليم أو درجة الماجستير مع التركيز بشكل أكبر علي تخصص التعليم (بحد أدني 18 ساعة للفصل الدراسي لمقرر التخرج في تخصص التعليم).

ج- يقوم أعضاء هيئة التدريس بتدريس مقررات درجات علمية مكافئة لم يتم تصميمها للانتقال إلى درجة البكالوريا: في تخصص التعليم أو الدرجة المعادلة والكفاءات التي يتم العرض لها في تخصص التعليم.

د- يقوم أعضاء هيئة التدريس الجامعي بتدريس مقررات البكالوريا، أو درجة الماجستير مع التركيز على تخصص التعليم (بحد أدني 18 ساعة) في الفصل الدراسي لمقررات التخرج في تخصص التعليم. وقد تطلب ذلك اجتياز 25 % على الأقل من الساعات المخصصة لمقرر التدريس من جانب أعضاء هيئة التدريس الجامعي الذين يحملون درجات علمية مرتفعة عادة ما تكون درجة الدكتوراه في تخصص التعليم.

هـ - ينبغي أن يكون أعضاء هيئة التدريس القائمين على تدريس مقررات الدرجة الجامعية وما بعد البكالوريا أو يكونوا حاصلين على درجة الدكتوراه في تخصص التعليم أو تخصص أخر مرتبط به.

و- الأساتذة المساعدون لتدريس مقررات التخرج: يجب أن يكونوا حاصلين على الماجستير في تخصص التعليم أو اجتازوا على الأقل 18 ساعة في مقرر التخرج في تخصص التدريس وخضوعهم للإشراف المباشر عضو هيئة التدريس الجامعي المتمرس في تخصص التعليم، التدريب المنتظم في تدرب الخدمة وقيامهم بإجراء التقييمات المنهجية الدولية.

- تختص المؤسسة بإجراء التقييم المنتظم لكفاءة كل فرد في أعضاء هيئة التدريس الجامعي بما يتفق مع المعايير الموضوعة والمنشورة في هذا السياق.
- تتعهد المؤسسة التعليمية بتقديم الأدلة التي تفيد القيام بإجراء التنمية المهنية المستدامة لأعضاء هيئة التدريس مثل المعلمين، الباحثين، والممارسين.
- تتعهد المؤسسة التعليمية بضمان القيام بإجراءات كافية لحماية وتأمين الحرية الأكاديمية.
- تقوم المؤسسة التعليمية بنشر سياساتها المتعلقة بمسئولية وسلطة أعضاء هيئة التدريس الجامعي في الشئون الأكاديمية والإدارية (المتعلقة بالحوكمة).

- **المكتبة ومصادر التعلم الأخرى:**

- تتعهد المؤسسة التعليمية بتقديم كافة التسهيلات، الخدمات ومصادر التعلم الملائمة لتدعيم عملية التعليم، الأبحاث، والمهمة الخدمية الملقاة على عاتقها:
- تضمن المؤسسة التعليمية كون المستخدمين على اتصال دائم ومتصل واستخدام أسلوب التعليم المحدد الوقت في الاتصال بالمكتبة والتعامل مع مصادر التعلم والمعلومات الأخرى لتحقيق المهمة التي تستهدفها المؤسسة.
- تزود المؤسسة التعليمية بعدد كاف من الموظفين المؤهلين - بتعليم مناسب أو خبرة في المكتبة و/ أو التعلم الآخر / مصادر المعلومات - للالتزام برسالة المؤسسة التعليمية.

- **الشئون والخدمات الطلابية:**

- تختص المؤسسة بنشر بيان واضح وملائم عن حقوق ومسئوليات الطلاب حيث تنشر هذا البيان في مجتمع الحرم الجامعي.
- تتعهد المؤسسة بحماية أمن وسرية وسلامة سجلات الطلاب.
- تقدم المؤسسة الخدمات التي تدعم مهمتها في ظل وجود هيئة موظفين مؤهلين لضمان تحقيق جودة وكفاءة برامج الشئون الطلابية.

الموارد:

- **الموارد المالية والمادية:**

- التقرير المالي الأخير للمؤسسة والذي يوضح حالة الاستقرار المالي لها.
- تقدم المؤسسة بيانات كل من البيانات المالية وما يرتبط بها من وثائق تتضمن الإجراءات العديدة التي تم اتخاذها لتقرير مدي السلامة المالية وفقا لطلب اللجنة حيث يجب أن يقدم هذا التقرير تمثيلًا دقيقًا وملائمًا لوضع التشغيل الكلي للمؤسسة.
- تقوم المؤسسة بالتدقيق الحساب في برامج الدعم المالي وفقًا لما تنص عليه القوانين الفيدرالية والحكومية.
- تمارس المؤسسة قدرًا ملائمًا من السلطة والسيطرة على جميع مواردها المالية والمادية.
- تحافظ المؤسسة على السيطرة المالية على كل من الأبحاث والبرامج التي يتم تمويلها أو رعايتها خارجيًا.
- تتخذ المؤسسة الخطوات المعقولة لتوفير نمط بيئة صحية وآمنة وداعمة لجميع أفراد المجتمع الجامعي.
- تقوم المؤسسة بالتشغيل والحفاظ علي التسهيلات المادية التي تمنحها للطلاب داخل وخارج باحة الجامعة بالشكل الكافي الذي يعمل على تحقيق احتياجات كل من البرامج التعليمية والخدمات الداعمة والأنشطة المرتبطة بتحقيق رسالتها.

المتطلبات الفيدرالية

- عندما يتم **تقييم النجاح المرتبط بتحصيل الطالب في سياق رسالة المؤسسة التعليمية، سينبغي أن تقوم هذه المؤسسة بتضمين اختبارات ترخيص حكومية ومعدلات تموضع وظيفي ملائمة.**
- **تحافظ المؤسسة على استمرارية استخدام المنهج الذي يرتبط بشكل مباشر بتحقيق أهدافها ومنح الدبلومات أو الشهادات أو الدرجات العلمية.**
- **تتعهد المؤسسة التعليمية بإتاحة سياسات التدرج الأكاديمي وسياسات استرداد الأموال.**
- **تختص المؤسسة بتوضيح مدى ملائمة البرنامج لكل درجة علمية يتم تقديمها.**
- **تختص المؤسسة باتخاذ إجراءات كافية للتعامل مع الشكاوى المكتوبة للطلاب حيث تعد مسؤولة عن اتباع الإجراءات المنصوص عليها عندما يتم التوجه إلى حل مشكلات الطلاب.**
- **تمثل مواد التعيين والعروض التقديمية الممارسات والسياسات التي تنتهجها المؤسسة بدقة.**
- **تختص المؤسسة** بنشر اسم المعتمد الرئيسي وعنوانه ورقم هاتفه. (يتم نشر المعلومات المتضمنة هنا بحيث يصبح من الواضح ضرورة ارتباط تحقيقات اللجنة بالوضع القانوني لاعتماد المؤسسة وليس بالنسبة للمعلومات العامة للقبول بالمؤسسة).
- تخضع المؤسسة لاشتراطات ومسؤوليات برنامجها المنصوص عليه بحكم المادة الرابعة لقانون تعديل التعليم العالي لسنة 1998 (في مراجعة لالتزام المؤسسة بمسئوليات برنامجها اعتمدت اللجنة علي الخطاب التفسيري المرسل إليها من جانب وزير التربية والتعليم الأمريكي).

5

فهم وتقييم الجودة

فهم الجودة

أجرت العديد من القطاعات مناقشات لتعريف الجودة. ودعونا نقتبس تعليق شائع في هذه المناقشات وهو: الجودة... "هل تعرف ما هي؟ لم تعرفها بعد". وهناك قول آخر يتكرر أيضًا في المناقشات وهو "بعض الأشياء أفضل من أشياء أخرى، ولذلك فهذه الأشياء تتسم بجودة أفضل، ولكن حين تحاول أن تقول ما هي الجودة، فإنه بصرف النظر عن الأشياء التي تملكها، فهي تثبت هذه الأشياء دائمًا ". يعرف قاموس الغرف الجودة بأنها "درجة الجودة" و"التميز". هذا يشير إلى الغموض الذي يحيط بمعناها: أي أنها ممكن أن تعني أن الشيء "جيد" أو "تعبر عن مدى جودته". وبالمثل، نجد بين أشياء أخرى، أن قاموس ويبستر يصف الجودة بأنها "درجة من التميز" "وتفوق في النوع".

يعرف قاموس أكسفورد الإنجليزي (OED) الجودة بتعريفات مماثلة، بأنها "درجة تميز الشيء"، و"التميز بشكل عام" و"الجودة العالية". وتتضمن درجة التميز بأنه يمكنك أن تتحدث عن شيء ما من نوعية جيدة أو ضعيفة من حيث جودتها. أما التعريفات الأخرى التي تخص "الجودة نفسها" فهي تعني التميز (كما هو في "نوعية المنتج" أو "إن عملهم يتسم بالجودة"). ويقودنا هذا الغموض إلى عدة تفسيرات. ومن ثم، فإنه من الضروري أن نصف ماذا تعني الجودة في سياق معين. نجد من زاوية تاريخية أن مفهوم ضمان الجودة قد نشأ من قطاع الصناعة. ونجد أن الجودة في هذا القطاع تُعني تقليل

التقلبات وضمان أن منتجات المصنع تطابق مواصفات واضحة. وتكمن أهمية هذا الموضوع في كون العميل يستطيع أن يتوقع منتج يتسم بالموثوقية. ومن ثم، فإن الجودة تُعني أن "المنتج خالي من العيوب". وبينما نجد أن شركات المُصنع مجالها مراقبة التقلبات التي يتعرض بها المنتج، ومشروعات الخدمة التي تتسم برؤية شاملة أكثر للجودة.

فلا يتعلق قلقهم فقط بتقليل العيوب، ولكن أيضًا يتعلق بالأحاسيس، والتوقعات، والخبرات. ونجد أن مشروعات الخدمة في القت الحالي تغير المجال من منتجات "بدون عيوب" إلى عملاء "لا يتركوا المنتج". ويجب أن تدرك المشروعات في رؤيتها الخدمية للمنتج أن المواصفات ليست هي نفس المواصفات التي ذكرها البائع للمستهلك. فتتحول مشروعات الخدمة الآن من مجال "لا يوجد عيوب" في المنتجات إلى مجال آخر وهو "لا تدع العملاء يهربوا من المنتج". ويجب أن تدرك المشروعات في رؤيتها لخدمة الجودة أن المواصفات لا يحددها المُصنع فقط الذي يخطر المستهلك بما يتوقعه. وبدلًا من ذلك، فإن المستهلكين قد يشاركوا أيضًا في تحديد المواصفات. ونجد هنا أن الجودة تعني "رضا العميل". ونجد في منتجات برامج الحاسب الآلي والمعلومات أن مفهوم الجودة عادة يدمج ما بين وجهات النظر المتعلقة بجودة مطابقة المنتج للمواصفات والخدمة المقدمة. ونجد على الجانب الآخر أنه هناك مجموعة أساسية من المواصفات التي يجب أن تُتبع دائمًا. وفي الجانب الآخر، نجد أنه عند مواجهة العملاء لمشاكل عند استخدامهم مجموعة برامج للحاسب الآلي، فإنهم يقومون بتحديد الجودة على أساس الدعم الفني الذي يحصلوا عليه. ولازال هناك أبعاد أخرى ممكن أن نذكرها عن برامج الحاسب الآلي. فيتوقع مستخدمي برامج الحاسب الآلي تدفق عدد كبير من المواصفات الجديدة مثل التحديثات، والأداء المتميز، والموثوقية، وسهولة التركيب، والاستخدام والصيانة. ويتكون إدراك الجودة من مجموعة من المطابقة، والتكيف، والابتكار، والتحسين المستمر. ونجد أن الجودة يمكن فهمها بعدة طرق في التعليم العالي على أنها مجموعة من التوقعات لعدد من الأشخاص المعنيين بها.

الجودة في التعليم العالي

يجد عدد كبير من الأفراد المعنيين بالتعليم العالي صعوبة في تعريف الجودة بدقة. ففي الواقع، الجودة مفهوم نسبي يعني أشياء مختلفة لأفراد مختلفين. فعلى سبيل المثال، نجد عند مناقشة الجودة على مستوى التعليم العالي، فسينحصر حديث الطلاب عن الجودة في الخدمات التي يتم تقديمها والفائدة التي يتلقونها من التعليم للتوظيف في المستقبل. وعلى الجانب الآخر، نجد أن المعلمين قد يعطون اهتمامًا بعملية التدريس – التعلم. فقد تعطي الإدارة أهمية إلى تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية. وقد يهتم أولياء الأمور بتحقيق أهداف أطفالهم. وأخيرًا فقد يهتم أصحاب العمل بكفاءة خريجي المؤسسة التعليمية. فكل من الأفراد المعنيين له طريقته المختلفة في تعريف الجودة.

ومن ثم، فإنه من غير الممكن أن نتحدث عن الجودة كمفهوم أحادي الجانب. فيجب أن يراعي أي تعريف للجودة السياق الذي سيتم استخدام الجودة فيه. وعند التطرق إلى الجودة على مستوى طلاب التعليم العالي، فيجب أن يكون في حساباتنا أن المؤسسة التعليمية قد تكون عالية الجودة في أحد العوامل أو حسب وجهة نظر الأشخاص المعنيين بها، ولكن الجودة قد تكون متدنية في عوامل أخرى أو لدى مجموعة أخرى من الأشخاص. ومع أخذهم في الاعتبار هذه العوامل، عرفت هارفي وجرين وجرين عددًا من الطرق المختلفة للجودة في مجال التعليم العالي.

فقد رأت أنه من الممكن أن تكون الجودة تبعًا لـ:

- من زاوية التميز (تحقيق أعلى المعايير).
- من زاوية مطابقة المنتج للمعايير.
- من زاوية الملائمة للهدف.
- من زاوية تأثيرها في تحقيق الأهداف التعليمية.
- من زاوية تحقيق مطالب العملاء أو حاجاتهم.

الجودة من زاوية التميز

هناك مفهوم تقليدي أكثر للجودة. فترتبط الجودة بمفهوم التزويد بمنتج أو خدمات

مميزة أو خاصة، والتي تنعكس على المالك أو المستخدم. فنجد على مستوى التعليم العالي أن المؤسسة التعليمة التي تقدم معايير عالية متميزة هي المؤسسة التي يُنظر إليها على أنها تقدم الجودة. وقد تطبق هذه الطريقة لمنح " مكافآت التميز " أو لتعريف عدد قليل من مؤسسات التعليم العالي. ولكنها تشكل مشكلة عملية للـهيئات المعنية بضمان الجودة. فقد تثني هيئات ضمان الجودة على المؤسسات التعليمة التي تقدم معايير متميزة. ولكن لن يكون ممكنًا أن تشجب هيئة ضمان الجودة كل المؤسسات التعليمية الأخرى. فهذا الأمر لن يكون مفيدًا في حالة عمليات المساءلة المحاسبية أو التحسين الذاتي. ومن ثم، فإن " الجودة كطريقة للتميز " ليست موضة تتبعها هيئات ضمان الجودة. ومع ذلك، فقد تكون هذه الطريقة ضرورية في بعض مجالات في التعليم العالي. فعلى سبيل المثال، يجب أن يشمل هذا الأمر تقييم برامج الدكتوراه أو البحث العلمي. فقد يكون هناك بعض المؤسسات التعليمية التي تعمل من خلال نظام يتم اختياره لكي يتم تقييمه على أساس معايير التميز (مثل الجامعات الرائدة). ومن ثم، فحين يكون من غير الممكن استخدام التميز لتقييم نظام عالي، فلن يكون من الممكن تجاهله كأحد الطرق التي يتم بها تعريف الجودة.

الجودة من زاوية مطابقة المعايير

نجد أن أصول هذا الرأي تكمن في طريقة مراقبة الجودة في مصنع المُصنّع. ومن ثم، تُستخدم كلمة " معيار " للإشارة إلى مواصفات أو توقعات تم تحديدها مسبقًا. وبجانب اتباع المؤسسة التعليمية للمعايير التي تم تحديدها مسبقًا، فإنه يمكن اعتبار المؤسسة التعليمية مؤسسة جودة مؤهلة للحصول على مركز مناسب. وتتبع هذه الطريقة من أغلب الهيئات النظامية لضمان أن المؤسسات التعليمية والبرامج تتبع مستويات محددة تبدأ بها.

قد ينتج عن الالتزام بالمعايير الموافقة على بدء البرامج أو الاعتراف بوضع المؤسسة التعليمة في مركز معين تبعًا للسياق المتبع. وبالطبع، تصبح مسألة المعايير مسألة حاسمة. فعلى سبيل المثال، من الممكن أن تكون هذه المعايير عدد الأساتذة الذين يعملون ساعات عمل كامل، ونسبتهم بالنسبة لعدد الأساتذة كلهم، أو عدد المقالات المنشورة لعضو هيئة التدريس الذي تعادل ساعات عمله ساعات دوام كامل. وبينما يسهل هذا من عملية

التقييم، فإنه قد يجعلها أيضًا غير ذات صلة بالموضوع. وحقيقة، من الممكن عادة الالتزام بمتطلبات رسمية بدون إعطاء اهتمام للمسائل المادية التي تعني الوقاية.

الجودة من الملائمة للهدف

نجد أن هذه الطريقة قائمة على الرأي الذي يقول أن الجودة لا تعني أي شيء سوى ملائمتها للهدف الذي تم من أجله صناعة المنتج أو تقديم الخدمة. ونلاحظ أن الفرد لا يحتاج لجهاز حاسوب متطور لعمل عمليات الضرب الحسابية. وما قد نأخذه في حساباتنا أن نظام الجودة لعملية حسابية أساسية يختلف عن المطلوب في تجارب علمية. ومع ذلك، فتفترض هذه الطريقة جدًلا عدة أسئلة وهي : " من سيحدد الهدف؟ " و" ما هي الأهداف المناسبة؟ " وتعتمد الإجابة على هذه الأسئلة على السياق الذي يُنظر من خلاله إلى الجودة. فقد يتم تحديد الهدف من قبل المؤسسة التعليمة نفسها، أو من قبل الحكومة، أو من قبل مجموعة من المعنيين بالجودة.

الجودة من زاوية تحقيق الأهداف المؤسسية

تمثل هذه الطريقة نسخة من طريقة - "الملائمة - للهدف"، والتي يتم فيها تحديد الأهداف من قبل المؤسسة التعليمية. ونجد في هذه الطريقة أن المؤسسة التعليمية التي تتسم بالجودة العالية تذكر في رسالتها (الهدف) وتتسم بالفاعلية في تحقيق هذا الهدف. وقد تزيد هذه الطريقة من قضايا تهتم بها المؤسسة التعليمية مثل الطريقة التي تحدد بها أهدافها (عالية، أو متوسطة، أو متدنية)، وما مدى إمكانية ملائمة هذه الأهداف.

الجودة من زاوية تلبية احتياجات العملاء المعلنة أو الضمنية

هناك اختلاف أيضًا في طريقة ملائمة الجودة للهدف. ويظهر هذا الاختلاف حين يكون الهدف تلبية احتياجات العميل ورضاه. وبحدث هذا سواء أمكن أن نساوي بين رضا العميل وبما هو جيد للعميل. هل " الاحتياجات " هي نفسها " الرغبات "؟ في التعليم العالي. هذا سيعني أن ما يريده الطلاب لا يمثل الشيء الجيد فعلًا بالنسبة لهم.

ومن الموثوق فيه أكثر أن نفكر في مجموعات مختلفة مثل الحكومات، والطلاب،

وأولياء الأمور في تحديد "احتياجات العميل" و"رضا العميل" بدلًا من التفكير في فئة واحدة من العملاء مثل الطلاب. فنجد أن العبارات أو المفاهيم مثل "القيمة من أجل المال "، و" القيمة المضافة "، و" العملية التحولية " تستخدم لتعريف الجودة في التعليم العالي. ففي الرأي الذي يتبنى " القيمة من أجل المال "، هناك شيء ما يتسم بالجودة حين يتفق مع توقعات العميل بالنسبة للمبلغ الذي يُدفع من أجله. ومن ثم فإن الجودة تنطبق على رضا العملاء.

قد يكون هؤلاء المستهلكين هم الطلاب (الذين يوجهون العملاء ويستثمرون وقتهم عن كثب في التعلم)، أو الوالدين (الذين يدفعون المال للخدمات لتعليمية لأطفالهم) أو الحكومة (التي تطبق سياسات وطنية وتستثمر المال العام للخدمات التعليمية). ومن زاوية النظر إليها على أنها " قيمة مُضافة "، نجد أنه يُنظر إلى المؤسسة التعليمية التي تمكن الطالب من زيادة معلوماته، وكفاءته، وفرصه التوظيفية على أنها مؤسسة ناجحة في جهودها ومن ثم في صُنع الجودة. فتأخذ العملية التحولية في اعتبارها كيف يلعب التعليم العالي دورًا في تطوير مجموعة من الكفاءات العامة لدى الطلاب، بصرف النظر عن تزويدهم بكيان للمعرفة الأكاديمية.

وبينما استكشف هارفي وجرين وجرين وفاضلوا بين كل تعريف ممكن، فقد كان هناك نقدًا أن التداعيات التي نجمت عن تعدد التعريفات لهذه المصطلحات قد تكون غير مفيدة. فعلى سبيل المثال، نجد أن تعريفات " القيمة المُضافة "، و" القيمة من أجل المال " للجودة تشجع على النقد لهذه التعريفات على أنها خصائص متوقعة كنتيجة لعملية الجودة "، فالتعريفات ستلتف متراجعة، وتفرغهم من معناهم. ويُنظر هنا إلى " الملائمة للهدف " من قبل بعض خبراء ضمان الجودة على أنها طريقة ذات مغزى لتعريف الجودة.

من المهم أن نلاحظ أنه لا يوجد تعريف بمفرده يمكن أن يُعرف الجودة بشكل صحيح. فكل المفاهيم (والمفاهيم الأخرى) مفاهيم قيمة. ومع ذلك، فحين تختار هيئة ضمان جودة تعريف محدد للجودة، فيجب أن يكون محددًا بوضوح. ومن ثم، فإنه عند مناقشة طرق مختلفة للجودة النوعية في جزء سيأتي فيما بعد من هذا الجزء، سنرى أنه من

غير الممكن أن يكون أي رأي عن الجودة جيدًا بنفسه. وفي الواقع، يجب على الهيئات أن تقوم بوضع مجموعة مؤلفة من مفاهيم مختلفة للجودة لملائمة أهدافها.

تعريف المصطلحات الأساسية

تطوير هيئات ضمان الجودة من إجراءاتها لضمان الجودة انطلاقًا من مفهوم الجودة. ومن أجل عمل ذلك، فهم يستخدمون مجموعة من المصطلحات مثل الإحصائيات، والمؤشرات، والمعايير، والمواصفات، والعلامات. وغالبًا ما يُستخدم نفس المُصطلح من كيانات مختلفة للدلالة على مفاهيم ومقاييس مختلفة.

وقد تكون هذه الوحدة أكثر إفادة للقراء إذا كنا أكثر تواؤمًا في استخدام هذه المصطلحات.

فهي محاولة لعمل تعريف واضح للمصطلح وأيضًا ربط المصطلحات ببعضها. فأغلب التعريفات مستمدة من خلفية أعدها مؤلف هذه الكتاب في مشروع APQN عن "مؤشرات الجودة".

الإحصائيات والمؤشرات

نعرف أن "الإحصاء" فرع من علم الرياضيات الذي يتعلق بالتجمع المنهجي والتنظيم والتحليل للبيانات. وترتبط البيانات الإحصائية بحقائق وعناصر يتم معالجتها إحصائيًا، أو تجميعها وتنظيمها نظاميًا بحيث يمكن تحليلها. استخدمت نماذج بسيطة من الإحصائيات منذ بداية الحضارة، وذلك حين استخدمت التمثيلات التصويرية أو الرموز الأخرى لتسجيل أفراد من الناس، والحيوانات، والجماد على الجلود، والأسقف، والقضبان الخشبية، وجدران الكهوف.

فالبابليون قبل عام 3000 قبل الميلاد استخدموا جداول طينية صغيرة لتسجيل جداول المحاصيل الزراعية والبضائع التي يتم المقايضة عليها أو المباعة. والإمبراطورية الرومانية كانت أول حكومة تقوم بتجميع بيانات شاملة عن السكان، والمساحة، والثروة في المناطق التي تحكمها. وأُجريت بعض الإحصاءات الشاملة في العصور الوسطى في

أوربا. ويعطي هذا أمثلة لتجميع البيانات وتنظيمها بشكل نظامي. وتطورت أهمية الإحصاء من هذه البدايات البسيطة التي ذكرناها، لتصبح من وسائل التجميع النظامي للبيانات بأشكالها المختلفة سواء كانت هذه البيانات لها أهمية اقتصادية أو سياسية أو اجتماعية.

وعلاوة على ذلك، يخدم الإحصاء كأداة لربط وتحليل هذه البيانات. وتستخدم الإحصاءات في أغلب الحالات لتعريف البيانات الإحصائية. وقد نُعني بالإحصاء في هذه الوحدة البيانات الإحصائية. فتقوم هيئات ضمان الجودة بتجميع البيانات في أشكالها المتعددة لتوظيفها تعليميًا أو لإرسالها إلى برنامج. فالبيانات التي يتم تجميعها نظاميًا في شكلها الأولي الذي تم تجميعها به تُسمى "إحصائيات" سواء تمت أو لم تتم إضافة قيمة لها.

فهم لبنات البناء لكل المصطلحات الخاصة بالقيمة المُضافة، والتي سنتطرق إليها فيما بعد، مثل مؤشرات الأداء. فعلى سبيل المثال فإنه يُطلق على تفاصيل عن تسجيل الطالب، والتقويم الأكاديمي، وهيكل الأتعاب. وحين يتم تفسيرها واستخدامها للإشارة إلى شيء ما، فإنها تصبح مؤشرات. فالإحصاءات في حد ذاتها غير كافية لإصدار الأحكام عليها. فيجب تحليلها في سياق محدد، أو من خلال معيار إحصائي محدد. وهنا يكمن السبب في تحولها إلى مؤشرات. ويمكن أن تكون المؤشرات كمية أو نوعية. ويمكن أن تكون مقاييس لعدة جوانب للجودة في أي مؤسسة تعليمية أو برنامج.

وبينما المؤشر إحصائي، فليس كل الإحصائيات تعكس مؤشرات. فالمؤشرات إحصائيات للقيمة المضافة عن شيء ما يتم قياسه. وعلاوة على ذلك، فإنه يوجد نقطة مرجعية، والتي يتم من خلالها تفسير المؤشر. وبمعنى آخر، تختلف المؤشرات عن الإحصاءات التي تكون فيها مقاييس الجوانب تحت المراجعة. فتميز بعض هيئات ضمان الجودة بين إدخال المؤشرات، ومعالجة المؤشرات، وإخراج المؤشرات. ومن ثم فهم يفترضون أن عملية التعليم تمثل عملية لمنتج يحول المدخلات إلى مخرجات ونتائج بعد معالجتها. وترتبط مؤشرات المدخلات بمصادر وعوامل يتم توظيفها لإنتاج مدخلات لمؤسسة تعلمية (مصادر مالية، وخدمات مادية، وملفات للطالب والموظفين).

و ترتبط مؤشرات العملية بالطرق التي تتجمع فيها المصادر والعوامل وتُستخدم من أجل إنتاج مخرجات لمؤسسة تعليمية (إدارة التدريس، والبحث ـ والخدمات). وتصف مؤشرات المخرجات الناتجة من قبل المؤسسات التعليمية (منتجات التدريس، والبحث والخدمات). ويمكن أن نضيف إليهم مؤشرات إنتاجية ومؤشرات النتائج (مثل معدلات التوظيف) فتزود مؤشرات الأداء بمقاييس لجوانب الأداء.

مؤشرات الأداء (**PIs**)

غالبًا ما يُشار إلى المؤشرات التي تُستخدم لتقييم مؤسسة تعليمية، أو للحكم على فاعلية برنامج بـ "مؤشرات الأداء". ونجد أن فكرة تقييم الأداء في التعليم العالي فكرة مُستعارة من علم الاقتصاد. ونجد من خلال هذا المعنى أن نجاح نظام أو مؤسسة تعليمة يرتبط بمدى كفاية وفاعلية إنتاجيتها.

وكنتيجة لذلك، فإن الفرد يخوض غالبًا في مؤشرات الكفاءة ومؤشرات الفاعلية في مناقشاته عن مؤشرات الأداء. فتتعامل مؤشرات الفاعلية مع النطاق الذي يحقق فيه النشاط الهدف الذي يسعى إليه أو الوظيفة التي يسعى إليها. ومن الممكن أن يشمل هذا معدلات الاستكمال، ومعدلات توظيف الخريجين، ورضا الطالب بين الآخرين. وعلى سبيل المثال، من الممكن أن يشمل هذا نسب الموظفين – الطلاب، أو تكاليف الوحدة، أو الاستفادة من الفراغات أو الوقت الذي يستغرقه الطالب حتى التخرج.

نتج عن نشر تقرير جارات من قبل لجنة نواب المستشارين والرؤساء في المملكة المتحدة قدرًا كبيرًا من الاهتمام في العالم كله لاستخدام المؤشرات في تقييم جوانب مختلفة للتعليم العالي. فقد تم تحديد عدد كبير من مثل هذه المؤشرات. ويرتبط أغلبهم بأداء المؤسسات التعليمية. وحيث وصل العدد إلى 264 كما حدده بوتريل وبوردين في عام 1994 (وهناك العديد تم إضافتهم بعد ذلك حتى وقتنا الحالي). فالهدف الرئيسي بوضوح هو تقييم أداء النظام، أو المؤسسة التعليمية، أو الهيكل التنظيمي.

ويمكن استخدام المؤشر لتحقيق عدة أهداف، وهي: المتابعة، وقرارات الدعم،

والمقارنة، والتقييم والتحسين. وتساعد مؤشرات الأداء في تحديد المشاكل. ومع ذلك، فهم غير قادرين على إقامة علاقات. فعلى سبيل المثال، يقوم مجلس تمويل التعليم العالي في إنجلترا HEFCE باستخدام مؤشرات الأداء لاتخاذ قرارات التمويل. وقد ترغب المؤسسة التعليمية في استخدام مؤشرات الأداء لمقارنة أداءها من جوانب محددة مع مؤسسة تعليمية مماثلة. فهيئة لضمان الجودة مع وجود أجندة "للتحسين" قد ترغب في جذب انتباه المؤسسة التعليمية أو الحكومة لمجالات تحتاج إلى تحسين أكبر. وتبعًا للاستخدام الذي وُضعت من أجله مؤشرات الأداء، تستخدم هيئات ضمان الجودة مجموعة من الطرق. ويتسم استخدام مؤشرات الأداء بالتعقيد. وسنناقشه بشكل أوضح في الجزء الذي سيأتي فيما بعد.

المقاييس

مصطلح المقاييس مُستمد أيضًا من الصناعة. ويمكن وصف المقاييس بأنها مجموعات من المواصفات أو الكميات التي تصف خواص المنتج، أو العملية، أو الخدمة، أو السطح المشترك، أو المادة. وتُعرف ستاندرز نيوزلاند المقاييس بأنها مواصفات تُعرف المواد، أو الطرق، أو العمليات، أو الممارسات. وتوفر المعايير في الصناعة أساس لتحديد حد أدنى من المستويات المتسقة والمقبولة لكل من الجودة، والأداء، والأمان، والموثوقية. فعلى سبيل المثال، فإن تصميم بطاقات الائتمان الذي يُمكّن من استخدامها في أي مكان في العالم تصميم موضوع وفقًا لمقاييس عالمية. وفي مجال التعليم العالي وضمان الجودة، تدل كلمة "مقياس" على مبدأ يجب اتباعه (أو يجب مطابقته)، ويجب أن نحكم به على المُنتج (أو ملائمته).

و هناك أيضًا معاني أخرى، مثل "درجة التميز المطلوبة لهدف محدد"، وشيء معترف به كنموذج للتقليد. وهناك أيضًا سياقات أخرى، والتي يُعني فيها المقياس "أساسي"، وبدون أي خواص للقيمة المُضافة، أو " معدل الجودة" أو الحد الأدنى من المتطلبات. ويمكن أيضًا التعبير عن المعايير بعدة طرق. سواء نوعيًا أو كميًا. وفي هذه الوحدة، تشير المقاييس إلى مواصفات الجوانب، أو العناصر، أو المبادئ التي يجب أن يتم اتباعها، أو التي يجب استخدامها للحكم على مدى الجودة.

المعايير

يمكن تعريف المعيار بأنه مظهر أو جانب يتم من خلاله الحكم على الأشياء. وتُعرف الشبكة الدولية لهيئات ضمان الجودة في التعليم العالي INQAAHE المعيار بأنه " المواصفات أو العناصر التي يتم من خلالها إصدار الأحكام ". بينما تشير المعايير إلى العناصر، أو الجوانب، أو المقاييس التي تحدد المستوى. تشير هيئة الجودة لجامعات أستراليا AUQA إلى أن " وظيفة المقاييس هي قياس المعايير التي يتم من خلالها الحكم على الجودة ". وعند التطبيق، فإنه يتم استخدام مصطلحات المعايير والمقاييس بشكل تبادلي من قبل هيئات ضمان الجودة. ويميز مجلس التقييم والاعتماد الوطني بالهند (NAAC) بين المعايير وبين بيانات المعيار.

ويستحق هذا الأمر النظر فيه. فنجد في إطار عمل مجلس التقييم والاعتماد الوطني بالهند (NAAC) أن المعايير هي الجوانب الواسعة التي يتم على أساسها تقييم جودة المؤسسة التعليمية. وحدد المجلس سبعة معايير. وتماثل بيانات المعيار بيانات المقياس المستخدمة من قبل هيئات الاعتماد الإقليمية في الولايات المتحدة الأمريكية. وتحدد هذه البيانات مستوى المعيار أو المقاييس التي تتحقق بموجب هذا المعيار.

ستلاحظ أن المعايير الصادرة من مجلس التقييم والاعتماد الوطني بالهند (NAAC) ترتبط بالمظاهر، بينما تكون المعايير الصادرة من لجنة جودة التعليم العالي بجنوب أفريقيا في شكل بيانات. وستلاحظ أن بيانات المقياس لهيئات الاعتماد الإقليمية في الولايات المتحدة الأمريكية تماثل معايير لجنة جودة معايير التعليم العالي HEQC وبيانات معايير مجلس التقييم والاعتماد الوطني بالهند (NAAC). وتختلف الهيئات في استخدام مُصطلح "المعايير" و"المقاييس". ومع ذلك، فكلهم يعنون مظاهر – سواء كانوا مع أو بدون مستويات أو مواصفات – ويجب أن يؤخذ هذا في الاعتبار عند تقييم الجودة.

العلامات **Benchmarks**

تمثل العلامة نقطة مرجعية لعمل المقارنات. فالعلامة كانت أصلًا علامة لمساح أرضي على الجدار، أو الدعامة، أو المبنى المستخدم كنقطة مرجعية في قياس الارتفاعات.

وفي هذه الأيام، يشمل المصطلح المستخدم في جميع الأنشطة المقارنات. وتعرف الشبكة الدولية لهيئات ضمان الجودة في التعليم العالي INQAAHE العلامة بالتعريف التالي: " العلامة نقطة مرجعية يمكن قياس شيء ما على أساسها. وفي أبسط تعريف، تحديد العلامات هو عملية التعلم من خلال عدة مقارنات. ولعدة عقود، كان هناك مقارنات تُعقد بشكل غير رسمي.

وفي هذه الأيام، وصلت العلامات إلى مرحلة أصبحت فيها عملية رسمية للمقارنة كطريقة لخلق أفكار للتحسين، ويفضل التحسينات الهامة في طبيعتها. ويُعرف المجتمع الأمريكي للجودة العلامات بأنها عملية تحسن تكون فيها المنظمة قادرة على قياس أدائها مقارنة مع أعلى فئات المنظمات، وتحدد كيف حددت هذه المنظمات مستويات أدائها وتستخدم المعلومات لتحسين أدائها. تُعرف الشبكة الدولية لهيئات ضمان الجودة في التعليم العالي INQAAHE تحديد العلامات بأنه " عملية تمكن من مقارنة المدخلات، أو المعالجة، أو المخرجات بين المؤسسات التعليمية (أو أجزاء منها) أو في مؤسسة بمفردها لمدة من الوقت " فهناك عدة طرق لتحديد العلامات التي تهدف أهداف محددة. ولفهم الاختلافات، يجب أن نأخذ في حساباتنا الخيارات المتوافرة للطرق المختلفة لتحديد العلامات والمنهجيات.

وفيما يلي بعض التصنيفات التي وضعتها خدمة كومانويلث لإدارة التعليم العالي CHEMS في نشرتها عن تحديد العلامات في التعليم العالي: مراجعة دولية. لندن:

العلامات الداخلية لمقارنة وحدات مختلفة في نظام أحادي بدون أن يكون لديه بالضرورة مقياس خارجي تُقارن به النتائج.

- علامات المقارنة الخارجية لمقارنة الأداء في مجالات رئيسية على أساس المعلومات من الهيئات التي نرى أنه يمكن المقارنة معها.
- علامات خارجية تعاونية لعمل مقارنات مع مجموعات أكبر لا تمثل منافسين رئيسيين.

- علامات الصناعة التحولية الخارجية (الأفضل في تصنيفها) التـي تنظـر في جميـع أنحـاء الصـناعات المتعددة في البحث عن تطبيقات وابتكارات جديدة أيًا كان مصدرها.

وهناك عدة أنواع في الدراسات السابقة عن تحديد العلامات. وهناك أيضًا عدة منهجيـات يمكـن تبنيها لتطوير هذه العلامات. فعلى سبيل المثال، "تصنع طريقة مقـاييس النـوع المثـالي" (أو "المقـاييس الذهبية") نموذجًا قائمًا على أفضل ممارسة مثالية. ومن ثم فهو يستخدم في تقيـيم الهيئـات في النطـاق الذي تتناسب معه في هذا النموذج. وفي الجانـب الآخـر، نجـد أن تحديـد العلامـات الرئيسـية طريقـة تبحث عن تحديد كميـة التكـاليف، وحمـل العمـل، والإنتاجيـة وأداء مجـال وظيفـي محـدد. سـيكون النشاط 2 مألوفًا لك مع تطويرات أكثر فيما يتعلق بتحديد العلامات. وتشير المناقشات أنه من الممكـن أن تتخـذ العلامـات عـدة أشـكال. فـيمكن أن تكـون علامـات كميـة (مثـل النسـب) أو نوعيـة (مثـل التطبيقات الناجحة). ويمكن التعبير عنها كـ "تطبيقات"، أو "بيانات"، أو "مواصفات للنتائج"، والتي من الممكن أن تتداخل معًا. وبالتحديد، من الممكن أن تكون العلامات "تطبيقات" أو "مقاييس".

وتمثل المقاييس التعبير عن التأثيرات الكمية التي وصلت مرة لتطبيقات تم تطبيقها. ولن نخوض في تفاصيل ذلك في هذه الوحدة حتى لا نخرج عن أهدافها.

ومع أخذنا في الاعتبار المناقشات، فسنستخدم التعريفات التالية في هذه الوحدة:

- الإحصائيات: بيانات إحصائية أو بيانات يتم تجميعها بطريقة نظامية
- المؤشر: بيانات أو إحصائية تشير إلى شيء أو علامات لشيء ما
- مؤشر الأداء: بيانات تعطي إشارات لبعض مظاهر الأداء
- المعيار: مظهر أو عنصر يمكن اتخاذ الحكم على أساسه
- المقياس: مواصفات المظاهر أو العناصر أو المبادئ التي يحكم على الجودة من خلال التطابق معها
- العلامة: نقطة مرجعية لعمل مقارنات

مداخل لضمان الجودة

على أساس المفاهيم المختلفة للجودة والسياق، تتبنى هيئات ضمان الجودة تعريف محدد للجودة لتطوير الإجراءات. وسنقوم بمراجعة مجموعتين من المفاهيم المختلفة للجودة التي يمكن تبنيها من قبل هيئات ضمان الجودة.

اتباع المقاييس مقابل الملائمة للغرض

تبني بعض هيئات ضمان الجودة فهمها للجودة باتباع أهداف "معرفة ذاتيًا" للمؤسسة التعليمية أو البرنامج كنقطة بدء. وتحدد الهيئات الجودة مع مرجعية لوضع المقاييس، والمواصفات أو التوقعات التي تحدد بالخارج. فتعرف هيئات المجموعة التي تأتي فيما بعد الجودة بالخارج. وقد لا يعتنون بما تُعنيه المؤسسة التعليمية بالنسبة لهم ليقوموا بالعمل. وبالأحرى، فهم يطالبون بحد أدنى يجب عمله على الأقل أ أو ب أو ج الذين يتم تحديدهم كمتطلبات خارجية. وهناك أيضًا اختلافات في المستويات التي حددتها الهيئات لإثبات الجودة – سواء كانت الحد الأدنى من المتطلبات أو مقاييس عالية.

مفهوم الجودة القائم على المقاييس

في فهم الجودة على أساس المقاييس، يجب أن تثبت المؤسسات التعليمية الجودة مقابل مجموعة من المقاييس المحددة مسبقًا. ويُنظر إلى الالتزام بالمقاييس التي تطورت بالخارج على أنها مستوى البداية للجودة. ونجد أن السائد هنا الالتزام بالنماذج، والمسائلة المحاسبية، والالتزام بالنظم، وتبني أكواد التطبيق. وهذا أيضًا تطبيق تكون فيه النتائج والكفاءات التي تم الحصول عليها هامة، كما في حالة الترخيص لممارسة المهنة. ويمكن أن نلاحظ أيضًا أن المقاييس ليست بالضرورة كمية. وللحكم إذا ما كانت تطابق المعايير، فإنه يجب الاتفاق على مستوى معين أو تحديد هذا المستوى. قد يكون هذا المستوى كميًا (مثل نسبة الطلاب – المعلمين) أو نوعي (كاف، ومؤهل، وهيئة تدريس مؤهلة). ويتضح من الأمثلة المذكورة في الأقواس أن القضايا المنظورة كقضايا كمية من الممكن أن تكون قائمة على أساس نوعي. فيمكن التعبير عن أغلب المظاهر النوعية في شكل كمي.

تقوم بعض الهيئات بتطوير مقاييس على أساس التطبيقات الجيدة المطلوبة في مؤسسات أو برامج الجودة. وهم أيضًا هيئات عبرت عن مواصفات تفصيلية يجب الوفاء بها. فهم يعتمدون أكثر على المواصفات الكمية. وتعطي مجموعة المقاييس المطورة من اللجنة للمؤسسات التعليمية للتعليم العالي الصادرة من جمعية إنجلترا الجديدة للمدارس والكليات مثالًا على ما سبق ذكره. وتمثل أيضًا المقاييس الصادرة من المجلس الهندي (AICTE) مثالًا لما سبق ذكره.

يملك المجلس الهندي (AICTE) مجموعة من المقاييس يجب الوفاء بها لتأسيس مؤسسات تعليمية جديدة ترغب في تقديم درجات للطلاب في مجال دراسة الهندسة والمجالات الأخرى ذات العلاقة. وتُعني المقاييس التي وضعها AICTE اختبار إذا ما كان لدى المؤسسات التعليمية القوة والخدمات الكافية لتقديم برامج الجودة. ومن أجل جوانب محددة، قام AICTE بتحديد المقاييس الكمية.

ففي حالة الفهم القائم على المقاييس، توضح الأمثلة إذا ما كان شيء ما تعتمد عليه الجودة يطابق المقاييس المستمدة من الخارج. وعلى النقيض من وجهة النظر هذه، فإن مفهوم الجودة " الملاءمة من أجل الهدف " يبدأ مع أهداف المؤسسة التعليمية.

فهم الجودة تبعًا للملاءمة من أجل الهدف **(FFP)**

عند اتباع طريقة " الملاءمة من أجل الهدف " للجودة، ستكون المنظمة أو الجهة متبعة لطريقة " الملاءمة من أجل الهدف " في حالة:

- وجود إجراءات موجودة مناسبة لهدف محدد (أهداف محددة).
- هناك دليل أن هذه الإجراءات تحقق في الواقع الهدف المحدد (الأهداف المحددة).

ومن خلال هذا المعنى، فإن المؤسسة التعليمية التي تحقق أهدافها سواء على المدى القصير أو المدى البعيد التي وضعتها لنفسها من المفترض أن تكون مؤسسة جودة. وتصبح هذه الأهداف سواء كانت لمؤسسة تعليمية أو برنامج عدسات تستخدمها هيئة ضمان الجودة لتحليل جودة المؤسسة التعليمية أو البرنامج.

وسواء كان الهدف من المؤسسة التعليمة مفوضًا به من خارج الحكومة أو من أصحاب المصالح المعنيين بالأمر، فإنه سيكون قابلا للنقاش. وهذا ما يطلقون عليه طريقة "الملاءمة من أجل الهدف". ففي هذه الطريقة يقوم الفرد بتحديد الطرق المقبولة. ومن ثم يتم قياس هذه الطرق مع مقاييس خارجية. ولكن" الملاءمة من أجل الغرض " تفترض ضمنيًا أننا نتحدث عن أهداف حددتها المؤسسة التعليمة بنفسها. وفور دمج المؤسسة التعليمة للتفويض في أهدافها، تصبح جميع الأهداف أهداف " مُعرفة ذاتيًا " للمؤسسة التعليمية. ويظل هذا حقيقي حتى في الحالات التي يكون فيها التفويض للمؤسسة التعليمية ممنوح من أصحاب المصالح الخارجين المعنيين بالأمر. ومن ثم يمكن قياس المؤسسة التعليمية على أساس هذه الأهداف. وهذا مناسب للأنظمة حيثما تضمن الآليات الأخرى أن المؤسسات التعليمية أو البرامج تتبع المقاييس الموضوعة على مستوى البداية المحددة مسبقًا.

و هي أيضًا فعالة في الأنظمة المصحوبة بآليات تنظيم ذاتي جيدة، حيثما يتم تشجيع تنوع الآليات (مقابل التطابق مع المقاييس)، وحيثما يتم منح مؤسسات التعليم العالي مستوى عالي من الاستقلالية. وهيئة الجودة لجامعات أستراليا AUQAهيئة متخصصة في "طريقة الملاءمة من أجل الهدف". ولا تفرض هيئة الجودة لجامعات أستراليا UQAمجموعة موصوفة خارجيًا من المقاييس وفقًا لمراجعة حساباتها. وبدلًا من ذلك، فهي تستخدم أهدافها وفقًا لنقطة البدء الأولية للمراجعة. وتعترف هذه الطريقة باستقلالية المراجعة في تحديد أهدافها وفي تطبيق عمليات لتحقيقها. وتكمن المهمة الرئيسية للجان خبراء هيئة الجودة لجامعات أستراليا AUQA في أخذها في الحسبان لأداء المراجعة مقابل هذه الأهداف.

ونجد أنه في نفس البلد الواحدة، من الممكن أن يكون هناك هيئات ضمان جودة مختلفة لديها مفاهيم مختلفة للجودة تبعًا للتفويض الممنوح لها. فعلى سبيل المثال، فإن الكيانات المهنية التي تنظر في جودة المجالات المهنية للدراسات تبني فهمها للجودة على كفاءة الطلاب الذين يمارسون المهنة. وفي نفس البلد، يكون لدى الهيئة المسؤولة عن

متابعة تأسيس مؤسسات تعليمية جديدة توقعات مختلفة. وفي أغلب الحالات، تستخدم هيئات ضمان الجودة مجموعة من هذه المفاهيم وفقًا لما هو مطلوب من السياق الذي يجب أن يعملوا من خلالـه. ومن ثم، فقد طوروا من ممارسات ضمان الجودة حول هذا المفهوم. فتحدد طريقة "الملاءمة مـن أجـل الهدف" قابل "الفهم القائم على المقاييس" الطريقة الأكثر توسعًا المتبعة من قبل هيئة ضـمان الجـودة. فعلى سبيل المثال، تكون المراجعة أكثر طبيعية على أساس "الملاءمة مـن أجـل الهـدف" والاعـتماد عـلى "أساس المقاييس".

وهناك نقد قد وُجه لطريقة " الملاءمة من أجل الهدف بسبب عدم تحديـدها لــ "الملاءمـة مـن أجل الهدف". فعلى سبيل المثال، عند تقييم الأداء على أساس الأهداف، سواء كانت أهداف على المـدى البعيد أو القصير، والتي حددتها المؤسسة التعليمية نفسها، فمـن الممكـن أن يجـد فريـق المراجعـة أن الأهداف التي تم تعريفها ذاتيًا قد تم تحقيقها. ومع ذلك، فهذا لا يحدثنا بشيء عن القيمـة الأكاديميـة للأهداف سواء على المدى البعيد أو القصير. ففي الحقيقـة، مـن الممكـن أن يتـأرجحوا متعمـدين عـلى مستوى متواضع. وأدى هذا إلى انتقادات حول "تحديد الأهداف" وقياس المقاييس مقابلهم. ومع ذلك، فممكن للفرد أن يجادل في أنه من الصعب فصل التعريفين. وعمليًا، ليس من الممكـن أن يكـون لـدينا فهم مطلق للجودة طريقة "الملاءمة من أجل الهدف".

ويمكن أن نجد قدرًا من ما هو "مقبول ومناسب" لنأخذه في حساباتنا كجودة ممكن أن توجد في كل مفاهيم الجودة. فهناك متطلبات تطوير وطنية محددة غير قابلة للتفـاوض التـي يجـب أن تحـدد من خلالها مؤسسات التعليم العالي رسالتها. وتعتني هذه المتطلبـات بملائمـة الأهـداف، حتـى في حالـة اختيار هيئة ضمان الجودة "الملاءمة من أجل الهدف" حيث أن هذا مجالها. فعلى سبيل المثـال، تُعـرف جامعة ويسترن سيدني الجودة في إطار ضمان الجودة بأنهـا "الملاءمـة مـن أجـل هـدف معنـي". وهـي تعترف بأن الأهداف يجب أن تكون مناسبة.

وبـالرغم مـن أن هيئـة الجـودة الوطنيـة بأسـتراليا AUQA تتبـع طريقـة الملاءمـة مـن أجـل الهـدف في برنامجهـا للمراجعـة، فـإن كـل المؤسسـات التعليمـة الأسـترالية تخضـع لشروط ضـمان

جودة أوسع نطاقًا يتكون من الممثلين التاليين (بالإضافة إلى هيئة الجودة الوطنية بأستراليا AUQA):

- الحكومة الفيدرالية، وذلك من خلال قسم التوظيف، والعلوم، والتدريب (DEST).
- المجلس الوزاري للتوظيف، والتعليم، والتدريب، وشؤون الشباب (MCEETYA)
- إطار عمل المؤهلات الأسترالية (AQF).
- البروتوكولات الوطنية الصادرة من المجلس الوزاري للتعليم، والتدريب، وشؤون الشباب MCEETYA .
- لجنة نائب المستشار الأسترالي (AVCC).

وبمعنى آخر، فإنه هناك تنظيم جيد لملائمة الأهداف من قبل آليات أخرى في قطاع التعليم العالي. وهذا يُمكن هيئة الجودة الوطنية بأستراليا AUQAمن التركيز على الملاءمة من أجل الأهداف. وبالنظر إلى هذا الأمر من زاوية أخرى، سنجد أن كل وظيفة مؤسسات التعليم العالي تخضع لنظم وأدلة إرشادية محددة. فهم يحصلون على الموافقة على توظيفهم من خلال الموافقة على اتباع نظم وأكواد محددة للممارسة.

و إلى الحد الذي تكون فيه النظم والتوصيات مقبولة من قبل المؤسسات التعليمية، سيصبحون جزء من سياسات المؤسسة التعليمية (وبشكل ضمني، سيكونون بعد ذلك جزء من أهداف المؤسسة التعليمية). ومن ثم يمكن لهيئة الجودة الوطنية بأستراليا AUQA أن تأخذ في حساباتها إذا ما كانت المؤسسة التعليمة تبنت هذه الأدلة الإرشادية أو تكيفت معها، وتبحث الحد الذي يتم فيه تحقيق أهداف المؤسسة في هذا الخصوص. وتستخدم هيئة ضمان الجودة في شيلي تعريف الجودة الذي يجمع بين كل الجوانب ويلقي الضوء على حاجة مؤسسات التعليم العالي لتحمل مسؤولياتها تجاه الجودة.

الحد الأدنى من المتطلبات مقابل معايير التعليم العالي (أو التطبيق الجيد)

تضمن بعض نماذج الجودة فقط الوفاء بالحد الأدنى من المتطلبات لوضع معين. وتُعني هذه النماذج بشكل عام الالتزام بالأهداف. وكنتيجة لذلك، يكون هناك تضمينات

للموافقات والعقوبات. ومن خلال سياق التنوع والخصوصية، نجد أن أغلب الدول النامية تواجه العديد من المزودين ذوي المستوى المتدني وليس لديها نظام للتعامل معهم. ومن ثم، فإن الأولوية الآن تكمن في وجود حد أدنى من المقاييس. ولاستكمال الطريقة، فيوجد في نفس البلد مبادرات أخرى تؤكد على " تحسين المؤسسات التعليمية " ولا تتبع هذه الطريقة النظامية. ونجد في بعض الأحيان أنه من الممكن أن يكون لدى الهيئة طرق مختلفة.

أحدها يضمن الحد الأدنى من المتطلبات، بينما الآخر يهتم بالمعايير العالية. وتبعًا لمرحلة تطوير نظام التعليم العالي، يمكن لهيئات ضمان الجودة أن تحدد معايير عالية للجودة. وعلاوة على ذلك، فإنه من الممكن أن يكون الإطار المرجعي للتقييم " ممتاز " وليس فقط يلبي الحد من المتطلبات. وتُسمي لجنة الولايات المتحدة المتوسطة للتعليم العالي بالولايات المتحدة الأمريكية مقاييسها للاعتماد " خصائص التميز بالتعليم العالي ". وقد تبدو هذه المناقشة وكأنها تقدم طرق متناقضة لضمان الجودة. ولكن يجب علينا أن نتذكر أن ضمان الجودة يتعامل مع المؤسسات والبرامج التعليمية المختلفة لمستويات معينة من الجودة. وعلاوة على ذلك، تختلف الجودة المتعلقة بالبلاد بشدة. ففي نفس البلد، يمكن أن تجد آليات متعددة تتواجد معًا لتخاطب اهتمامات مختلفة للجودة.

يجب أن يكون هناك تنسيق بين هذه الجهود المختلفة للجودة. وبشكل عام، فإن هذه الهيئات لضمان الجودة التي تنظر إلى الحد الأدنى من المقاييس، والهيئات الأخرى التي تخوض في الحد الأدنى من المتطلبات في نفس النظام، كل منها مكمل للآخر. وهناك آليات مطلوبة لضمان مستوى البداية للجودة وأيضًا لتعزيز الجودة بين المؤسسات التي تخطت مستوى البداية.

مجالات تقييم الجودة

إن المجالات أو الجوانب المشتركة والتي يجب أن تأخذها هيئات ضمان الجودة في الاعتبار هي كثيرة. وحقيقة، بينما تختلف المُسميات، أو يكون هناك اتباع لهياكل تنظيمية

مختلفة، فإن أغلب هيئات ضمان الجودة تنظر إلى نفس الأشياء. وبالتالي، يمكن أن يكون هناك توكيدات مختلفة. وهذه حقيقة في كل الهيئات، بصرف النظر عن الاختلافات في السياق الذي تعمل فيه الدولة ووحدة ضمان الجودة، ففي أغسطس 2002، قام المكتب الإقليمي لمنطقة أسيا والمحيط الهادي التابع لمنظمة اليونسكو في بانكوك برعاية " اجتماع للخبراء عن " مؤشرات الجودة وتسهيل حركة الخدمة الأكاديمية من خلال هيئات ضمان الجودة " لمنطقة أسيا والمحيط العادي.

حضر الاجتماع نخبة من خبراء ضمان الجودة والتعليم العالي من ثمان دول. ووافق المشاركون في الاجتماع أن المجالات التالية هي المجالات الرئيسية التي يجب اتباعها في الجودة:

- التكامل والرسالة.
- الحوكمة والإدارة.
- الموارد البشرية.
- مصادر التعلم والبنية التحتية.
- الإدارة المالية.
- ملف الطالب، والخدمات المساندة.
- جوانب المقررات الدراسية.
- التعليم – التعلم، والتقييم.
- البحث، والاستشارة، والتوسع.
- ضمان الجودة.

وحدد المشاركون أيضًا المجالات التي يجب أن نأخذها في اعتبارنا كمجالات رئيسية في المجالات الرئيسية التالية:

- التكامل والرسالة، الأمانة والشفافية في السياسات والإجراءات، والتفاعل مع المجتمع والمعنيين من أصحاب المصالح، والرسالة الواقعية التي يجب صياغتها

بوضوح، والأهداف على المستوى البعيد أو القريب المعروفة لكل العناصر الأساسية للمؤسسة التعليمية، تحقيق المساواة للمجموعات المحرومة والحفاظ عليها.

- الحوكمة والإدارة، استقلالية الحوكمة، والهيكل التنظيمي، وتمثيل السلطات، والفاعلية المؤسسية، والخطة الاستراتيجية، وتوثيق المستندات، وتحديث الإدارة.

- الموارد البشرية، إجراءات التوظيف، والكفاية، ومؤهلات وكفاءات الموظفين، والمكافآت، والمتميزين، والعضوية، والجوائز، وميداليات المجتمعات المتعلمة للموظفين، والحفظ، وتطوير الموظفين، والاعتراف والمكافأة، وأحمال العمل بالنسبة للموظفين، وبرامج الرعاية الاجتماعية، والشكاوي والتظلمات.

- مصادر التعلم والبنية التحتية، الأراضي والمباني، الملكية، المعامل والقاعات، خدمات المكتبة وتقنية المعلومات، انفاقات المكتبة على الطالب، الإنفاق على خدمات الحاسوب للطالب، خدمات الصحة، الرياضة والتربية البدنية، وقاعات الإقامة، وصيانة الحرم الجامعي، والاستخدامات المثلى، واستخدام المجتمع للخدمات المؤسسية، والاستخدام التجاري للخدمات المؤسسية.

- الإدارة المالية، مصادر التمويل، ملكية المصادر، دعم التمويل، جمع المصادر، توزيع المصادر، المساءلة المحاسبية، السيولة، موازنة الأكاديمية وخطط التطوير، تكلفة وحدة التعليم، إدارة الأصول الاستراتيجية، مقارنة المقبوضات بالمدفوعات.

- ملف الطالب، والخدمات المساندة، إجراءات التسجيل، ملف الطالب – نوع الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والتوزيع الجغرافي، والطلاب الأجانب، والتسجيل على أساس مستويات مختلفة للدراسة، ونسبة الأعمار، ونسبة الطلاب / الموظفين، ولم يتم تسجيله، وتوزيع درجة الدخول، ومعدل النجاح والرسوب، والتقديم إلى الوظائف والدراسات الأخرى، وتحقيق أهداف الطالب، ورضا الطالب، و تقديم المشورة الشخصية والأكاديمية، ومشاركة الموظفين في تقديم المشورة للطلاب، والمنح الدراسية القائمة على أساس الاستحقاق والجدارة، والمنح الدراسية والزمالات الأخرى، والآليات الرسمية وغير الرسمية للتغذية الاسترجاعية للطالب، وتمثيل

الطالب، وشكاوي الطلاب والطعون الأكاديمية، وتنقل الطالب، والأنشطة الترفيهية للطلاب، ومعدل تحديد مستوى الطلاب، ورضا صاحب العمل مع الطلاب، والمكاسب التي يحققها الطالب من مجال الدراسة، وجمعية الخريجين والملف الشخصي للخريجين.

- جوانب المقررات الدراسية، المطابقة مع الأهداف على المدى القريب والبعيد، الملائمة مع الاحتياجات الاجتماعية، تكامل السياق المحلي، أخذ المبادرة، مراجعة وإعادة تصميم البرامج، وخيارات البرنامج، وآلية التغذية الاسترجاعية على جودة البرنامج، والتفاعل مع أصحاب العمل ونظرائهم الأكاديميين، المحسوب على دورات دراسية مختلفة.
- التعليم – التعلم، والتقييم، ابتكارات التدريس، استخدام الوسائط والطرق الجديدة، أنشطة المشاركة في المقررات الدراسية، تطوير المهارة والكفاءة، المشروعات وسبل التعلم الأخرى، والربط مع المؤسسات التعليمية، والتدريس كتجارة وصناعة، والربط بالتدريب الميداني، ومتابعة تقدم الطالب، والتقييم الداخلي المستمر، واستخدام المختبرين الخارجيين، وجدول الاختبارات، وعقد الاختبارات، والتقييم، وإعلان النتائج، والبرامج العلاجية والإثرائية.
- البحث، والاستشارة، والتوسع، الدعم المؤسسي للبحث، نشاط الموظفين في البحث، طلاب البحث في مجال الدراسة، عدد من شهادات التجارة الممنوحة للموظفين الأكاديميين، عدد مشروعات البحث، مشروعات البحث التي تتبناها الصناعة، تمويل بحث القطاع العام، نسب نفقات وإيرادات البحث، المعيدين والزمالات، الموظفين الذين يلقون الدعم من منح البحث الخارجية، معدات البحث، فائدة نتائج البحث للتعليم، المزايا الاجتماعية للبحث، البحث التخصصي، مشاركة الطالب في بحوث أعضاء هيئة التدريس، جودة البحث --- تنويه عن النشرات والدوريات، العوامل المؤثرة، أولياء الأمور والرخص، مزايا الاستشارة للصناعة ولأنشطة توجيه المجتمع.

- ضمان الجودة، ضمان الجودة الداخلية، البحث المؤسسي عن إدارة الجودة، التنسيق بين الوظائف الأكاديمية والإدارية، نتائج تقييمات الجودة الخارجية، البيئة الأكاديمية، الإصلاحات التعليمية.

تشير هذه المجالات إلى الكيفية التي عرفت بها مجموعة من هيئات ضمان الجودة المجالات الرئيسية مع التركيز على الجودة في المؤسسات التعليمية. ستلاحظ أن بعضهم يمكن أن يرتبط بتعبيرات كمية بينما البعض الآخر يرتبط بتعبيرات نوعية. تشير الأمثلة إلى أن مجالات التقييم تتداخل مع الاعتماد المؤسسي واعتماد البرامج. ومع ذلك، فهناك اختلافات في كل من النطاق والمجال. وبالرغم من أن جوانب المقررات الدراسية تحت الاعتماد المؤسسي قد تكون معنية أكثر بكثير بسياسات وتطبيقات المؤسسة التعليمية كاملة، فإنه يجب أن ينظر اعتماد البرنامج عن قرب إلى جودة المقررات الدراسية للبرنامج تحت المراجعة. ومن الممكن أن ينظر الاعتماد المؤسسي أيضًا إلى نوعية برنامج أو أكثر للبحث عن دليل للتقييمات. ومع ذلك، فإن الهدف ليس تمرير الحكم عن جودة المقررات الدراسية لهذا البرنامج. وبدلًا من ذلك، فإن الهدف هو عمل اختلافات عن جوانب المقررات الدراسية ككل للمؤسسات التعليمية.

صناعة قرار ضمان الجودة

يجب أن تبني هيئات ضمان الجودة إطار عمل لترجمة مفهومها للجودة في شكل " قرارات لضمان الجودة ". وحقيقة، فإن الأدلة التقييمية أو إطار العمل الذي تكون قرارات المؤسسة التعليمية مبنية عليهما يمثلان عنصرًا هامًا في ضمان الجودة.

ويمكن لعملية ضمان الجودة أن تختبر العديد من الجوانب الأكاديمية والإدارية للمؤسسة التعليمية أو البرنامج الذي تتم مراجعته، وأن تجمع البيانات عن هذه الجوانب. ومع ذلك، فإن المعلومات التي يتم تجميعها لا تتحدث عن نفسها. يجب اتخاذ قرار بشأن الحكم التقييم، ويجب أن يتم تفسير الأدلة التي تم تجميعها في ضوء بعض الأسئلة المسبقة. ويمكن القيام بعمل هذا في شكل أكثر صراحة، حيث يتم وضع العلامات الكمية والعلامات النوعية لتحقيق الأهداف المرغوبة، ويقوم المراجع ببساطة بوضع أساس

للدليل. ومع ذلك، فإنه هناك أيضًا نظم يوضع على أساسها التقييم من خلال حكم مهني للمراجع.

هذا الاستخدام للدليل، والذي نحكم عليه مقابل عمل ضمان الجودة، يقودنا إلى قرارات تتبعها نتائج هامة. فالهيئات تقوم بعمل هذا بعدة طرق. بعضها يقوم بتطوير المقاييس، والآخرون يوافقوا على مجموعة من المؤشرات، بينما لا يزال الآخرون يحددون العلامات. وبينما تقوم بعض الهيئات بتطوير مؤشرات محددة، تقوم الهيئات الأخرى بتطوير بيانات قياسية واسعة النطاق التي يمكن تقييم الجودة على أساسها بمعرفة الخبراء.

طرق مختلفة لاستخدام المقاييس

تتبنى هيئات ضمان الجودة طرق مختلفة لتطوير واستخدام المقاييس. فترتبط المقاييس الموصوفة من قبل المجلس الهندي (AICTE) في الغالب " بمدخلات " المؤسسة التعليمية المطلوبة لتقديم برنامج جودة. وتحولت بعض الهيئات للتركيز على " النتائج ". وترتبط المقاييس بالإجراءات والمقاييس المؤسسية في أغلب برامج الاعتماد في المجالات المهنية لهذه الدراسة. ففي هذه الحالة، يكون هناك تبني للرأي الذي يكون مجاله التطبيق.

تفسر هذه الهيئات الجودة من حيث كيفية إعداد المشاركين في المهنة لتحمل مسؤولياتهم. ونتج عن ذلك في السنوات الأخيرة أن العديد من الكيانات المهنية أصبح يعطي اهتمامًا بالمقاييس القائمة على الكفاءة. ويركز هذا على التطبيق الملائم والفعال للمعرفة، والمهارات، والسلوكيات. فهم يؤكدون على العلاقة بين التعليم الرسمي والنتائج التي يحققها العمل. وهذا يعني أنهم يرتبطون بالقدرة على تطبيق المعرفة بطريقة مناسبة تتسم بالفاعلية في المهنة.

ونجد أن الهيئات التي تتبنى هذا المفهوم للجودة عادة ما تطلب من المؤسسات التعليمية والبرامج أن تقدم عرضًا "لمخرجات" البرنامج بدلًا من "المدخلات". ومن ثم يصبح المجال هو تطوير الكفاءة بين الطلاب ليصبحوا مهنيين أكثر، بدلًا من التركيز على ساعات التدريس أو مجرد تدريب عملي على الخبرة. وتطور كيانات التنظيم المهنية

المنهجيات على أساس المقاييس القائمة على الكفاءة بعدة طرق. فنجد على سبيل المثال أن المؤسسة الكندية للمحاسبين القانونيين (CICA) طورت " خريطة الكفاءة للمحاسب الكندي المرشح " لكي يكون مؤهلًا (معترف به أو مسجل) كمحاسب قانوني. ويمكن أن تقوم المؤسسة الكندية للمحاسبين القانونيين (CICA) بالتعاون مع المحاسبين القانونيين CAs بتمثيل 68,000 محاسب قانوني و8,000 طالب في كندا وبرمودة.

فقد عرفت نوعين من الكفاءات: صفات الجودة والمهارات المنتشرة (والتي يتوقع من جميع المحاسبين أن يتحلوا بها عند تأدية أي مهمة لهم)، الكفاءات الخاصة والتي تم تجميعها في ستة فئات. وبالإضافة إلى ذلك، الطرق المختلفة لاستخدام المقاييس، وعملية صناعة القرار للسماح بوجود مستويات مختلفة من إصدار الأحكام المهنية. ونجد أن أغلب هيئات الضمان المهني تملك مستوى ما من المواصفات والاعتماد على تحديد الكمية. وفي بعض إطارات العمل لضمان الجودة، يتمتع النظير بحرية أكبر في إصدار الأحكام بناء على إطار عمل موسع. وفي أغلب الأنظمة الأخرى، يتم توجيه حكم النظير لاعتبارات صريحة مثل المواصفات والمؤشرات الكمية.

الاعتماد على التقييم الكمي

قد تعتمد هيئات ضمان الجودة على التحديد الكمي في مستويات مختلفة. ومن بين هذه الطرق: أن يُطلب من المؤسسات التعليمية أن تثبت أنها تتبع نماذج كمية محددة، وأن تطلب من نظرائهم أن يقوموا بتقييم إذا ما كانت هذه النماذج تتبع أم لا، وأن تطالب بتسجيل التقييم الذي يقوم به نظرائهم على أساس مقياس كمي، وأن تطلب التعبير عن نتيجة نهائية في شكل مقياس كمي. وهنا ينشأ سؤال: "هل يمكن تقييم الجودة على أساس المقاييس الكمية؟" وتظل هناك عدة وجهات نظر لهذا السؤال المحوري. وحقيقة، فإن تقييم الجودة أمر ضروري وحتمي لعدد من الأنشطة الإنسانية. ومع ذلك، من الممكن أن تكون الطرق الفنية التي تم توظيفها موضوعية تمامًا. فعلى سبيل المثال، نحن نعتمد نطاق كبير في التصورات الحسية الإنسانية لتقييم جوانب مثل الجمال، والموسيقى، والشاي، والراحة في تكييف الهواء والعطور. ومن المعروف أيضًا جيدًا أننا لا نملك مقاييس

واضحة لقياس عدة أشياء في الحياة مثل المشاعر، والفكر، والعاطفة. وهناك اعتقاد شائع أيضًا أن الجودة مثلها مثل الجمال، فكل منهما مطلب صعب المنال. وقد ناقشنا الجودة كفكرة معقدة ومتعددة الأبعاد. ولا يوجد شك أنه يوجد عدة أشياء أخرى على نفس القدر من الأهمية.

ويشمل هذا على سبيل المثال التطوير، والنمو، والتميز، والديمقراطية، والدين. فقد تعلمنا أن نتعامل مع هذا. وفي هذا السياق، بُذلت جهود عديدة لتقييم الجودة. واعتمدت بعض هذه الجهود أكثر على الطرق الكمية، بينما اعتمدت الأخرى على الطرق النوعية. وتمثل هيئة الاعتماد المكسيكية للهندسة حالة تعكس هذه النقطة. فحين يكون هناك تأكيد على التناسق، والالتزام أو الاتفاق على مستويات الأداء المتوقعة، سنجد أن هيئات ضمان الجودة تميل إلى تطوير نماذج معمارية. ومن ثم، يمكن استخدامها كإطار مرجعي لضمان الجودة. وتمثل معايير المجلس الهندي AICTE مثالًا على ذلك. وفي نفس الوقت، نجد أن بعض الهيئات تبحث عن ضمان حد أدنى من المقاييس التي لم يتم التعبير عنها كميًا. وتمثل مجموعة معايير الجدارة لهيئات الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية مثالًا على ذلك. وعلى الجانب الآخر، نجد أن بعض الهيئات تعتمد على تحديد الكمية عند النظر في تميز المؤسسات التعليمية. فعلى سبيل المثال، نجد أن المجلس الوطني للاعتماد في كولومبيا (NCAC) لديه تميزًا في مجاله. فهو يعرف الجودة على أنها عملية قائمة على 66 خاصية. وتملك كل خاصية بدورها سلسلة من المتغيرات الكمية والنوعية منصوص عليها.

وبعبارة أخرى، يمكن الاعتماد على تحديد الكمية بصرف النظر عن إذا ما كانت الهيئة تبحث عن ضمان الحد الأدنى من المقاييس أو مقاييس للجودة العالية. وقد تواجه هيئات الجودة التي تبحث عن الضمان بموضوعية، وتقلل من موضوعية تقييم النظير تحديًا خاصًا، وقد تختار أن تعتمد على المقاييس الكمية. فهم يزعمون أن المقاييس الكمية تساعد في ضمان شفافية عملية ضمان الجودة. وتعتبر طريقة مؤشرات الأداء هي الطريقة الشائعة لإنجاز التقييم الكمي.

استخدام مؤشرات الأداء

لا يزال استخدام مؤشرات الأداء في ضمان الجودة محور نقاش. ومع ذلك، فقد لقي قبولًا في بعض القرارات المتعلقة بالمسائلة المحاسبية. ففي المملكة المتحدة، كرد فعل لقوى السوق في تحديد أفضل منتجات من الجامعات. وفي أستراليا، تم تطوير مؤشرات الأداء بحيث يمكن أن يكون رد المؤسسات التعليمية أكثر إيجابية تجاه الأولويات الحكومية. وفي هولندا، أُستخدمت مؤشرات الأداء لفرض ردود فعل ونظم مالية. وفي الولايات المتحدة الأمريكية، مكَّن استخدامها المؤسسات التعليمية من الحصول على استقلالية أكبر بعيدًا عن تشريعات الدولة.

ويرى مؤيدو مؤشرات الأداء أن هذه المؤشرات يمكن أن تساعد بالطرق التالية:

- ممكن أن تكون مؤشرات الأداء مفيدة في اختبار الأمور المتعلقة بالمسائلة المحاسبية.
- تساعد مؤشرات الأداء في مقارنة أداء المؤسسات التعليمية المماثلة.
- يمكن أن تزود مؤشرات الأداء بنطاق كبير من المعلومات عن الأداء لتوجيه استراتيجيات التحسين الذاتي والإدارة الفعالة.
- يمكن أن تزود مؤشرات الأداء بمعلومات عامة بسيطة عن الصحة في المؤسسة التعليمية في عدة مجالات للتوظيف.
- يمكن أن تشكل وصفات السياسة.

وبعبارة أخرى، يمكننا النظر إلى مؤشرات الأداء على أنها تساعد مؤسسات التعليم العالي في التخطيط والإدارة من أجل التحسين الذاتي، وفي التزويد بالمعلومات العامة، وفي عمل المقارنات ووضع العلامات. وقد تساعد مؤشرات الأداء الحكومة كمقياس للمسائلة المحاسبية، ولرسم السياسات. وبينما يرغب العديد في قبول مؤشرات الأداء كهدف للتحسين الذاتي، تجدهم خائفين من استخدام هم في مراقبة المؤسسات التعليمية. ويلخص دافيس هذا الموضوع بالطريقة التالية: "حيثما تصبح مؤشرات الأداء أكثر إثارة للجدل، حيث التأكيد عليها ينقلها من استخدامها كواحدة من عدة مدخلات إلى اتخاذ قرار فعال

لاستخدامها كأداة مصنفة، لتحديد المؤسسات التي تلقى التقدير، وتستحق التمييز بشكل مختلف".

ويشير هؤلاء الذين لا يدعمون مؤشرات الأداء من زاوية ضمان الجودة إلى حقيقة، وهي أن أداء المؤسسات أو الجودة التي يتم بها تسليم البرنامج قد تتأثر بمجموعة مختلفة من العوامل. وعلاوة على ذلك، فإنه ليس من السهل تقييم المؤسسة التعليمية أو البرنامج الذين يأخذون هذا العوامل في الحسبان. ولذلك يجب أن يشير أيضًا إلى المهمة المعقدة في تقييم الجودة التي يجب أن تكون متوازنة مع تقييم النظير.

تحديد الكمية لتوجيه تقييم النظير

قد يُطلب من المراجعين اتباع أدلة إرشادية محددة ترتبط بالمقاييس الكمية التي يجب أن يُجرى من خلالها الحكم النوعي. فعلى سبيل المثال، فإن منهجية الاعتماد لدى المجلس الوطني للاعتماد NBA بالهند تتطلب مراجعين للتعبير عن حكمهم وفقًا للمؤشرات، مع الحد الأقصى من الدرجات لكل مؤشر والذي يتم تحديده مسبقًا من المجلس الوطني للاعتماد NBA بالهند. وهذا بصرف النظر عن منهجية المجلس الوطني للاعتماد NBA بالهند التي يتم توجيهها تجاه تقييم النظير.

تحديد الكمية في عمل تقرير على الناتج

في حالة مجلس التقييم والاعتماد الوطني بالهند (NAAC)، تستخدم الدرجات لحساب الدرجات المؤسسية في شكل نسبة مئوية. وتحدد درجات المؤسسة التعليمية تقديرها على أساس مقياس قائم على تسعة نقاط، فيعكس التقدير ج الدرجات التي تتراوح بين 55-65، ويعكس التقدير ج+ درجات تتراوح بين 60-65، ويعكس التقدير ج++ درجات تتراوح بين 65-70، ويعكس التقدير ب درجات تتراوح بين 70-75، ويعكس التقدير ب+ درجات تتراوح بين 75-80، ويعكس التقدير ب++ درجات تتراوح بين 80-85، و، ويعكس التقدير أ درجات تتراوح بين 85-90، ويعكس التقدير أ+ درجات تتراوح بين 90-95، ويعكس التقدير أ++ درجات تتراوح بين 95-100. ولا تُمنح المؤسسات

التعليمية التي لا تحصل على 55% كحد أدنى. وتتبع بعض الأنظمة الأكثر حداثة هذه الطريقة من أجل تحقيق قدر أكبر من المصداقية ولضمان الموضوعية.

ويظهر هذا حقيقة وبشكل خاص في غياب مجموعات راسخة من المقيمين أو في الأنظمة الكبرى مع الكثير من التباين في فرق العمل. ومع ذلك، تظل العلاقة بين الأعضاء والموضوعية محل تساؤل. وهناك أعداد تساعد فقط في حالة عمل افتراضات محددة. وبذلك، فهم يعملون حين تستطيع أن تتأكد أن الفرق بين 50% وبين 60% هو نفسه الفرق بين 75% و85%، فعلى سبيل المثال، لا يكون الحال كذلك عند التطبيق. فتعطي المقاييس الكمية صورة مضللة للموضوعية، وتخفي الموضوعية الحقيقية التي تساهم في وضع الدرجات. وناقش العديد من أصحاب المصالح المعنيين بالأمر التبعية لتحديد الكمية لعدة أسباب. فهو قد يساعد هيئة ما على ضمان التناسق في طريقتها، ويقلل الاختلاف داخل فريق العمل بين لجان المراجعة. وقد يكون أيضًا مفيدًا جدًا في الأنظمة الناشئة لضمان الشفافية.

ومع ذلك، فقد يساعد ذلك مؤسسات التعليم العالي على عمل تقارير عن مقاييس تحديد الكميات التي تفيدهم بدلًا من التقييمات النوعية الحقيقية. أو قد يشجعهم على ملاحقة المقاييس نفسها، بدلًا من ما يمثلوه. وقد عُبر أيضًا عن المخاوف المتعلقة بملائمة، ودقة، وكفاية العديد من المقاييس الموجودة، أو من المحتمل أن تكون موجودة، أو التي توظفها هيئات ضمان الجودة. وأصبح الاعتماد على تحديد الكمية والمؤشرات النوعية أكثر إثارة للجدل أكثر من أي وقت مضى عندما يتحول التوكيد من استخدام هم كمدخلات في صناعة القرار إلى استخدام هم كأداة للتصنيف. ويعتمد الكثير على الكيفية التي يتوازن بها الاعتماد على تحديد الكميات مع تقييم النظير.

الاعتماد على الحكم المهني

لا تقدم بعض هيئات ضمان الجودة نماذج صريحة وأهداف كمية، ويرجع ذلك إلى أنهم يشعرون بأنه في حالة وضع نماذج صريحة، فقد أدى إلى نتائج عكسية لـ "التنوع المؤسسي" ولـ "طريقة الملائمة من أجل الهدف". وهذا لا يعني أن الالتزام بالمقاييس ليس

مهمًا. ومع ذلك، يوجد بعض الآليات التي تضمن الالتزام. ففور تأمين مستوى البداية، ستختبر الهيئة مدى جودة المؤسسات التعليمية في أداءها لعملها وفقًا لطريقتها لتحقيق أهدافهم سواء على المدى الطويل أو المدى البعيد. ومع الأخذ في الاعتبار أن التنوع مهم جدًا هنا وأن الاعتماد على التقييم الكمي قد لا يكون مفيدًا.

يلتزم الحكم المهني هنا بضمان إطار جودة الهيئة المحوري هنا. فالهيئات التي لا تريد أن تكون توجيهية جدًا، لا تطالب المؤسسات التعليمية بالالتزام بأهداف كمية محددة. ولكن من الممكن أن يزودوا بأدلة إرشادية تفصيلية (أو مقاييس) حول قضايا مثل إثبات الكفاية والكفاءة. فعلى سبيل المثال، فقد لا تصر الهيئة أن يكون هناك معلم لكل 10 طلاب. وبالمثل، فقد لا تصر أن تتناول برامج الدراسات العليا فقط أصحاب درجة الدكتوراه. ولكنها قد تقول بلغة عامة أنه يجب أن يكون هناك هيئة تدريس كافية تتسم بالكفاءة لإدارة برنامج تحت المراجعة. فعلى سبيل المثال، تزود هيئة الجودة لجامعات أستراليا AUQA بالمجالات الإرشادية فقط لكي يتم تغطيتها.

إن الحكم المهني الموالي لأفكار ضمان الجودة مركزي هنا. فالهيئات التي تعتمد أكثر على الحكم المهني لفريق المراجعة، يجب أن تكون على علم بالموضوعية التي سيتبعوها عند الخوض في عملية ضمان المراجعة. وتتناول هيئات ضمان الجودة هذا الأمر بتطوير كتيبات وأدلة إرشادية لتوجيه التقييم النظير.

وكما ناقشنا في الوحدات السابقة، فإن استراتيجية التدريب القاسي هي المفتاح لضمان تقييم نظير موثوق فيه. ويمثل وجود استراتيجية جديدة مرغوب فيها تساعد في تعزيز موضوعية أحكام فريق عمل المراجعة النظير مطلبًا يصلون إليه بالإجماع، وليس بالتصويت. ومن ثم، فالموضوعية مؤمنة من خلال مقياس للذاتية، حيث يوجد رفض لآراء المتطرفة. فالرأي السائد هو الرأي الذي يتفق عليه فريق العمل.

وهناك عوامل أخرى هامة تساعد في اتخاذ القرارات الهامة، والتي تتعلق بتكوين فرق العمل، والطريقة التي يقومون بتغطية وجهات النظر المختلفة بها، والطرق النظامية. وتعتمد هيئات ضمان الجودة عادة على تحديد الكميات، وعلى تقييم النظير. ومن

أجل التلائم مع السياق والتفويض الممنوح لهم، فإنه يجب عليهم أن يختاروا موقف مناسب. فالخيارات ليست من أجل أن نراها كخيارات قاطعة واضحة. وبدلًا من ذلك، فهي طرق قد تُستخدم في المجموعة، بسبب أنها تظهر نقاط قوى وضعف مختلفة على السطح.

المرونة من أجل ملاءمة السياق

يجب أن تخاطب أيضًا هيئات ضمان الجودة قضية المرونة فيما يتعلق بتقييم الجودة في كلًا من التقييم الذاتي وإطار المراجعة. وأحد الطرق لتقديم المرونة لتأخذ في الحسبان المهام المحددة التي ترتبط بالظروف هي طريقة الملائمة من أجل الهدف. وبشكل أساسي، يجب على الهيئة أن تسأل نفسها إذا ما كان من الممكن أن تستخدم مجموعة من المقاييس والمعايير لأنواع مختلفة من المؤسسات وأنواع مختلفة من البرامج.

طرق مرنة للتقييم الذاتي

من الممكن أن تقوم هيئة ضمان الجودة مبدئيًا بتطوير إطار عمل عام للتقييم الذاتي للمؤسسات التعليمية أو البرامج. وعند تطور المنهجية المتبعة، يجب أن نأخذ في الحسبان المثالية التي تستهدفها. أحد المسائل التي يجب أن نأخذها في الحسبان هي معرفة "التنوع المؤسسي". ويجب أن تصنع أيضًا تقييم ذاتي أكثر ارتباطًا وفائدة للمؤسسات التعليمية. ونجد في أي نظام في التعليم العالي أن مواصفات وخصائص المؤسسات التعليمية تختلف من مؤسسة لأخرى. فعلى سبيل المثال قد تجد مؤسسة تتسم بتكثيف البحث، أو توجيه التدريس، أو كبر أعمار هيئة التدريس/ أو صغر أعمارهم، أو اختلاف تخصصاتهم و/ أو تعدد هيئات التدريس. وما إذا كانت نفس المجموعة من الأدلة الإرشادية، والمعايير، والتوقعات للتقييم الذاتي كافية تمثل قضية في هذه الأنظمة.

وإذا تحدثنا بشكل عام، فإن الهيئات تزود بمرونة محدودة جدًا في تخطيط وتنظيم التقييم الذاتي. فنجد أن بعض الهيئات تزود بمجموعات مختلفة من الأدلة الإرشادية والكتيبات من أجل مساعدة فئات مختلفة من المؤسسات التعليمية. وفي بعض الحالات،

كان هناك محاولات لتجربة طرق ابتكارية لتقديم المرونة. ففي الولايات المتحدة الأمريكية، صاحبة التاريخ الطويل في الاعتماد، هناك عدة أمثلة للطرق المرنة لتقييم الذات. ويمثل هذا ردًا جزئيًا للرد على التنوع المتنامي للمؤسسات التعليمية. وهو يرتبط جزئيًا أيضًا بالشكاوي المقدمة من المؤسسات التعليمية عن العبء الذي تتحمله من تكرار زيارات الاعتماد. وتقدم بعض هيئات الاعتماد الإقليمية خيارات مختلفة لإجراء دراسة ذاتية (تقييم ذاتي). فعلى سبيل المثال، تملك لجنة الولايات المتوسطة في التعليم العالي (MSCHE) أربعة نماذج رئيسية للدراسة الذاتية: النموذج الشامل، النموذج الشامل مع المجال الخاص، نموذج الموضوعات المختارة، ونموذج الدراسة الذاتية البديلة.

وتتسم جمعية إنجلترا الجديدة أيضًا بالمرونة في طريقتها للدراسة الذاتية. فنجد أن بعض هيئات الاعتماد الإقليمية لديها مشروعات مقدمة تؤدي إلى استمرار الاعتماد. وقد يُنظر على هذا كمجموعات مختلفة من المرونة لاستهداف الدراسة الذاتية. ومع ذلك، سيكون من المطلوب بذل مجهود مشترك والتزام جاد أكبر تجاه المشروع. ناقش مشروع تحسين الجودة الأكاديمي AQIP في الوحدة 3 مثالًا على هذا. فمع مشروع تحسين الجودة الأكاديمي AQIP، ستجد أن المؤسسة التعليمية لديها الفرصة لإثبات أنها تتبع مقاييس وتوقعات اعتماد لجنة التعليم العالي. وأنها من الممكن أن تقوم بعمل ذلك من خلال نتائج الأحداث التي من الطبيعي أن تنحاز مع الأنشطة المستمرة التي توصف الموصفات التي تسعى إلى تحسين أداءها.

المرونة في تعريف مقاييس وممارسة التقييم الذاتي

ربما تكون الطريقة الأكثر شيوعًا والأكثر فاعلية لتكون مرنًا أن تستخدم الوصوفات النوعية للمقاييس. فتحتاج بعض المقاييس إلى مؤسسات تعليمية للتزويد بدليل على أنهم يوجد لديهم مصادر كافية لعمل شيء ما. أو قد يحتاجون إلى مؤسسات تعليمية لتقديم خدمات مناسبة، وتطوير مستوى كبير من البحث، أو استخدام منهجيات تدريس مناسبة. ومن ثم، تتحمل المؤسسة التعليمية مسؤولية إظهار ما ترى أنه كاف، ومناسب، وهام و/ أو ملائم لإنجاز عملها بشكل جيد.

وهذا يساعد المؤسسات التعليمية حقيقة في التفكير فيما يقومون لعمله فعلًا. وبالتحديد، فهو يدفعهم في التفكير في إذا ما كانت المصادر التي يملكونها، أو الطريقة التي يؤدون عملهم بها، هي التي يحتاجونها فعلًا. وبالطبع، فإنه من أجل أن تتسم هذه الطريقة بالفاعلية، فإنه يجب على المؤسسات التعليمية أن تزود لمعلومات داعمة، سواء كانت معلومات كمية أو نوعية، ذات علاقة بهذا الموضوع. فهذا سيمكنهم من البرهنة على رضاهم عن فريق عمل المراجعة وعن الهيئة، وعلى أن ما يقومون بعمله صحيح. فما هو مناسب لبرنامج قانون، سواء من حيث عدد أعضاء هيئة التدريس أن نسبة الذين تم توظيفهم للعمل ساعات دوام كامل قد يكون غير كاف بشكل كامل لبرنامج في الهندسة المعمارية، أو برنامج في طب الأسنان. وعلى الجانب الآخر، ما هو كاف للتدريس في مؤسسة تعليمية تعمل في مجال التدريس قد يكون غير كاف بشكل كامل في مؤسسة تعليمية تعمل في مجال البحث.

المرونة في إطار عمل التقييم

حين تقع مؤسسات تعليمية من أنواع مختلفة تحت اختصاص هيئة ما، فغالبًا ما ينجم عن مناقشة الجودة هذا السؤال: "كيف يمكن تطبيق نفس المجموعة من المقاييس على كل المؤسسات التعليمية أو البرامج؟ تعتمد بعض الهيئات على تقييم النظير لتُحاط علمًا بالتنوع المؤسسي. والبعض عالجوا بنجاح هذه المسألة من خلال تطوير إطارات عمل مختلفة.

دور النظراء في قرائن وسياقات التقييم

كل كيان لديه صفاته التي يتميز بها. وحقيقة، فإن الهيئة لا يمكنها معالجة كل الاختلافات من خلال تطوير إطارات عمل متباينة. ولكن تأخذ الهيئات هذا في اعتبارها كمسألة هامة يكون المراجعين حساسين أو موجهين تجاهها. وتناقش برامج التدريب والتوجيه عادة قرائن وسياقات التقييم. وعلاوة على ذلك، فإن الهيئات التي تواجه قضية "التنوع المؤسسي" و "القرائن والسياقات" تشكل فرق المراجعة لديها بعناية. فهم يفعلون ذلك باختيار مراجعين يمكنهم أن يضيفوا خبرة ومهارة إلى فريق العمل. وهذا يساعد فريق العمل على فهم السياق بدون مقارنة إطار ضمان الجودة واتساق النهج المتبع.

في حالة عدم التمييز بين "فهم السياق" و "الأعذار بسبب عدم الأداء"، فإن هذا سيؤدي إلى الإضرار بمصداقية الهيئة وموضوعية التقييم. فيجب أن تتلقى هيئات ضمان الجودة برامج التدريب المناسب ويحتفظون بها في مكان معروف إذا كانت لديهم الرغبة في إبداء مرونة خلال تقييم النظير. فهم يأخذون في اعتبارهم الطرق المتنوعة المتبعة في ضمان الجودة. ولكل طريقة مزاياها وعيوبها، تبعًا للمكان الذي تستخدم فيه، وكيفية تطبيقها، ولأي هدف تُستخدم. ومن الضروري أن يكون هناك تحليل بعناية للعوامل المختلفة من أجل اتخاذ قرار تجاه الخيار المناسب. وقد تكون المناقشات وحالات الدراسة المذكورة أعلاه مفيدة لتوسيع فهم الخيارات المختلفة المتوافرة. ولكن لن تكون طريقة واحدة كافية لتقديم حل كامل لمشاكل بلادك. وحقيقة، يجب أن تكون أي استراتيجية على علم بالسياق. ومع ذلك، فعند تطوير استراتيجية ضمان الجودة، سيكون الاستعانة بخبرات الدول الأخرى أمرًا مفيدًا. ويجب النظر للمناقشات في هذه الوحدة وفقًا لهذا المفهوم.

6

بيئة المكتبة الأكاديمية

بيئة المكتبة

يجب أن يقدم مركز المصادر المكتبية ببيئة ديناميكية، ومحفزة، وتحفيزية للطلاب والمعلمين.

ولضمان أن مركز المصادر المكتبية يدعم بيئة التعلم للطلاب، فإنه يجب أن نأخذ في حساباتنا الاعتبارات التالية:

- المصدر
- الأثاث والمفروشات
- أماكن العلامات
- سياسات الوصول إلى الكتب
- الملحقات
- تقنية المعلومات
- الفراغات المتاحة للمصادر، والمستخدمين، ومجال العمل، وبند الخدمة.

العروض

تمثل العروض جزءًا مكملًا لأي نشاط مدرسي أو وضع المدرسة وتناسب جيدًا بيئة مركز المصادر المكتبية بسبب توافر الفراغات والمصادر.

ويكون العرض الجيد نتاج للتفكير والتخطيط الدقيق.

- لماذا لدينا عروض؟
- من يستطيع تقديم المساعدة مع العروض؟
- عرض الأشكال
- عرض الاستراتيجيات
- عرض معرض الصور
- عرض المخطط

لماذا لدينا عروض

يمكن للعروض أن:

- تطور مفاهيم المقررات الدراسية أو محتوى مجال التعلم
- الإعلام والشرح
- تحسين شكل مركز المصادر المكتبية LCR وخلق مناخ إجرائي للتعلم
- نشر المصادر
- تحفيز المستخدمين
- تسليط الضوء على أنشطة المدرسة والمجتمع
- التزويد بمكان عرض للطلاب، والعمل، و
- المستخدمون المباشرون

من يستطيع تقديم المساعدة مع العروض؟

- معلمو الفصل
- اختصاصي المكتبة
- الطلاب
- مساعدة أولياء الأمور

- أفراد المجتمع
- الأطفال أصحاب الاهتمامات الخاصة
- هيئات / مجموعات المجتمع
- المزودون التجاريون
- دور السينما
- معلمون آخرون

مشاركة الطالب:

- كل طلاب الفصل
- المتطوعون
- الذين تم ترتيبهم بمعرفة معلم المصدر مع مدخلات الفصل، على سبيل المثال ستشمل إجراءات مقابلاتنا في أول مايو الصور، وقطع من الفنون / الحرفية، والاهتمامات، والهوايات، والألعاب المفضلة، إلخ.
- يساهم كل فصل، أو كل عضو في فصل في جزء من العمل
- استكمال المهام

الأفراد / المجموعات:

- الأطفال أصحاب الاهتمامات الخاصة، مثل جمع الأحجار الكريمة، ويشمل هذا العينات، والمعلومات، وتكملة مصادر المكتبة
- خطة وضع الشاشات بالمكتبة، وتشمل تحديد أماكن المصادر، ووضع الشاشات
- يقوم الطلاب بعمل عرض عند الإجابة على سؤال محوري
- التكليف بمهمة عمل عرض كواجب مكلف به
- تخصيص شاشات مساحة التعلم للمعلمين مع تحملهم مسؤولية مساحة المقرر الدراسي الخاصة بهم.

أولياء الأمور / المجتمع:

- تكليف متطوعين بتحمل مسؤولية قسم واحد من المكتبة
- دعوة أفراد مختلفين من المجتمع للمساهمة في عروض لمناسبات خاصة، على سبيل المثال.. الذكرى السنوية للمدرسة
- تنظيم تناوب العروض مع المكتبات الأخرى
- المشاركة في منظمات تقوم بتقديم العروض، نذكر على سبيل المثال منظمة وان وورلد سنتر
- تنظيم ورشة عمل لتنظم البنوك الإلكترونية، والعلامات، والصور،... إلخ للاستخدام المستقبلي

استراتيجيات العرض

قم باختيار المسميات / العناوين:

- دع الطلاب يكونون على علم بالعناوين، وربطها باهتماماتهم، ويشمل هذا: الجملة التعريفية، أو العرض، أو القول، أو الأقوال المأثورة، أو الشعار، أو التعبير، أو التاريخ
- الأسئلة المحورية، والمصطلحات الرئيسية والرسوم البيانية / وخرائط شرح المفاهيم التي تساعد في إضافة الموضوعات الشيقة، وقصائد الشعر، والأغاني، وما يمكن استخلاصه من المصادر
- خزن كل الخطابات في البنك الإلكتروني
- أكتب بحروف / مسميات كبيرة باستخدام جهاز عرض الصور الشفافة
- صمم قوالب بريد إلكتروني، والتي تستخدم لصنع حروف من ألوان ونصوص مختلفة

قم باختيار المصادر:

- استخدم الطلاب في المساعدة في تحديد مصادر المكتبة

- استبعد المصادر القديمة وغير الجذابة، وحافظ على الصور بعيدًا عن هذه المصادر المهملة، وذلك في حالة إمكانية استخدام هذه الصور للعروض
- ضم مجموعة مختلفة من الأشكال، سواء كانت من الكتب، أو غير الكتب، أو من معدات، أو حقيقية، أو من الرسوم المتحركة
- استخدم التقويمات، والبطاقات البريدية القديمة... إلخ لإضافة لون
- البنود المنزلية، على سبيل المثال الصناديق، والكراسي، والأحواض والأواني

حدد المكان:

- شاشات العرض الصغيرة، ورفوف الكتب، وحواف النوافذ، والأركان الفارغة، وأعلى الجداول، والخزائن
- شاشات العرض الكبيرة، والجدران، ومساحة الطابق المركزية، واللوحات المتنقلة أو المثبت لشاشات العرض، والتعليق من السقف
- غير أماكن شاشات العرض باستمرار وأعرض الخلفيات
- القماش: استخدم قطع كبيرة من القماش المتين، أو المخمل، أو القطن، أو الشعر، أو الستائر، أو الملايات، أو مفارش المائدة
- ورق، وورق كريب، وورق حائط، وفويل، وورق مموج، وورق برينكس
- الدعائم: الشاشات، والصناديق، والموائد، والبوليسترين، والتيريليس، وشبكة الصيد، والبامبو.... إلخ
- القوائم: قوائم كتاب سلكي، وألواح للربط
- سحابات: شريط مزدوج، أكمام بلاستيك، روابط مطاطية، ودبابيس، وشرائط بلاستيك مع فيلكرو
- صورة من تقويمات القديمة

حدود لشاشات العرض

- حدود تجارية:

- شريط عريض
- أطوال القماش القطنية الكاليكو، أو الشيفون، أو الأقمشة الأخرى.. إلخ
- سيقان الأوراق، والفروع.. إلخ
- ورق ملون مقوى، أو ورق أوريجامي
- ورق كريب مثني أو لافتات
- أساليب مكررة
- المناديل المغلفة
- ورق دائري
- أي شكل يتعلق بالفكرة الرئيسية
- لوحات ورقية

الأدوات المساعدة

يجب أن يكون في متناول اليد دائمًا بنود متوافرة يتم التزود بها لضمان عمل عروض تتسم بالسرعة والفاعلية. ويمكن أن نأخذ في الاعتبار البنود التالية كمجموعة من الأدوات المساعدة، من أجل تقديم عروض تتسم بالسرعة والفاعلية !كبنك الحروف

- الفليكر الملصوق ذاتيًا
- دبابيس كبيرة للخياطة
- شريط لاصق مزدوج
- أصبع الغراء
- غراء بولي فينيل
- بلو تك
- بندقية أساسية

- خط صيد سمك نايلون
- حوامل للكتب

حفظ السجلات

- تستغرق العروض وقتًا وجهدًا لعمل ما هو ممكن حيث يجب بذل كل جهد ممكن والاستمرار في بذل الجهود
- يجب الاحتفاظ بالمواد التي تم استخدامها في العرض، حيث أنه من الممكن غالبًا أن تستخدم في عروض أخرى
- أخذ صور أثناء العروض التي يتم تقديمها، فهذه الصور لا تمثل فقط سجل مرئي ولكنها مجموعة من الأفكار التي يمكن تنفيذها في عروض أخرى
- يجب الاحتفاظ بأي حروف مكتوبة تستخدمها وستستخدمها مرة أخرى في بنك الحروف
- يساعدك مخططي العرض في تخطيط عروضك ومن ثم يمكن حفظها كسجل مرجعي للمستقبل

البيئة الخارجية للمكتبات الأكاديمية
والمسح البيئي من قبل المديرين

المكتبات الأكاديمية مثلها مثل المكتبات الأخرى، ومراكز المعلومات، والمنظمات التي تعمل في سياق قائم على بيئتين - بيئة خارجية وبيئة داخلية. ويرتبط كل من البيئتين بالبيئة الأخرى. وبينما يتكون السياق الداخلي للمكتبة من الهيكل التنظيمي ووظائفه والطريقة التي يتم تموينها بها للسعي لتحقيق الأهداف التنظيمية، تعمل كل مكتبة في مجموعة من البيئات الخارجية المعقدة والمتغيرة، والتي قد تؤدي من حين لآخر إلى تحديات جديدة يجب مواجهتها لضمان استمرار المكتبة ونجاحها المستقبلي.

ويكون أثرها من خلال عملية من مسارين. فتؤثر التغييرات في البيئة الخارجية على البيئة الداخلية للمنظمة، بينما تؤثر القرارات التي تُتخذ على المستوى الإداري على كل من

البيئة الداخلية والخارجية. وأخيراً، فإن أحد المهام الهامة والرئيسية للمدير هي مهمة المسح البيئي للحصول على معلومات واستخدامها لتحديد دور المكتبة في بيئتها، وتأثيرها، وصورتها، والخدمات التي تقدمها. وقد يُنظر إلى البيئة الخارجية للمنظمة على أنها مصدر للمعلومات، والمصادر، أو الأشكال المختلفة. ولا تمثل البيئة الخارجية مجموعة من الأنظمة الأخرى أو المنظمات، ولكنها بيئة نشطة. وتصنع التغييرات، والأحداث، والاتجاهات في البيئة باستمرار الإشارات والرسائل. وتكتشف المنظمات أو تستلم هذه الرسائل أو الإشارات وتستخدم المعلومات من أجل تبني ظروف جديدة.

يرى ديل البيئة كمصدر للمعلومات، ويذكر أن أفضل طريقة لتحليل البيئة هي معالجة كمعلومات تصبح متاحة للمنظمة، أو قد تحصل المنظمة على طريقة للوصول عبر أنشطة البحث. وبسبب أن المعلومات تعطي الفرصة للإدارة لتحسين تخطيطها الاستراتيجي، وتطبيقها التكتيكي للبرنامج، وتتابعه وتراقبه، وفي البيئات غير المرتبة، من الممكن أن يعطي وجود طريقة للوصول للمعلومات الملائمة وذات العلاقة ميزة تنافسية للمؤسسة. ويشير منظور المعلومات إلى أنه حين يدعم المديرين ذلك، سيصبح هناك بيئة لا يمكن التنبؤ بها، فهم يشعرون بعدم التوكيدية، ويحدث هذا الموقف، حين يشعرون أنهم ليس لديهم معلومات لاتخاذ القرار الصحيح.

وهناك وجهة نظر أخرى ترى أن المنظمة تتبع البيئة كمصدر للمصادر. فهناك ثلاث خصائص تنظيمية للبيئة وهي السخاء، والتركيز، والترابط، والتي تؤثر على تبعية المصدر. وتحتاج المنظمات إلى مصادر من أجل الاستمرار، وبالمثل، فإن الحصول على المصادر يعني أنه يجب على المنظمات أن تتفاعل مع المنظمات الأخرى التي تتابع المصادر. أما وجهة النظر الثالثة، فهي قائمة على الرؤية البيئية في الدراسات التنظيمية، والتي طورها هانان وفريمان، وألدريتش من حيث المبدأ.

وتحاول وجهة النظر هذه أن تفسر لماذا تستمر منظمات معينة وتبذل مساعيها، بينما تفشل منظمات أخرى وتختفي باستخدام الأنظمة البيولوجية التطورية. يعتمد مركز الشركة التنافسي، ونجاحها المالي، وحتى استمراريتها على قدرتها على مسح الظروف

البيئية، وفهمها، والتكيف معها. ونجد في عدد من الدراسات ذات العلاقة، أن البيئة الخارجية تخدم كمصدر هام للمعلومات الاستراتيجية. ومن أجل تحقيق النجاح في صياغة الاستراتيجية في المستقبل، يحتاج المديرين وصُناع القرار إلى جمع، وتفسير، واستخدام المعلومات من البيئة الخارجية.

يحقق المدير هذا العامل الذي يتسم بالأهمية من خلال المسح البيئي. ويمكن وصف المسح البيئي بأنه نشاط اكتساب المعلومات عن الأحداث والعلاقات في بيئة منظمة، ومعرفة ما يساعد الإدارة في التخطيط للدورات المستقبلية من العمل، وقد كان موضوع لبحث واسع النطاق. يُعرف الحسيني المسح البيئي بأنه متابعة، وتقييم، ونشر المعلومات المتعلقة ببيئة المنظمة للأفراد المهمين من المنظمة.

ويحدثنا هذا الموضوع عن الكيفية التي يتلقى بها مديري المكتبات الأكاديمية في المؤسسات التعليمية والجامعات القطاعات البيئية على أنها قطاعات "هامة، ومتغيرة، ومعقدة"، وكيف يمكنهم مسح البيئة. قمنا بفحص تصوراتهم عن عدم البيئة التوكيدية، وكيف تؤثر عدم التوكيدية الاستراتيجية التي يتلقونها على كمية أنشطة المسح.

إطار العمل وأسئلة البحث

في معظم الأحيان، وفي سياق المعنى العام، يمكن تعريف البيئة كأي شيء آخر يحيط بنظام. يُعرف دونكان البيئة بأنها " مجموعة العوامل المادية والاجتماعية التي تُؤخذ مباشرة في الاعتبار في سلوك صناعة القرار من الأفراد في المنظمة. وتضم البيئة الخارجية كل هذه العوامل والأحداث خارج المنظمة تصطدم بأنشطة المنظمة. ووُجد في أحد البحوث أن الأهمية الملحوظة هي نفسها المتنبئ الأكثر أهمية لأنشطة البحث.

وجد كيلفاس وسكودربيك أن التنفيذيين في البيئة الديناميكية لم يقوموا بعمل مسح أكثر مقارنة بمن هم في البيئة المستقرة، واستخلصوا أن مستوى التنظيم الهرمي للتنفيذيين لم يرتبط بمجال المسح وأنه كان هناك قدر مقبول من البحث في قطاع السوق من قبل التنفيذيين في كل التخصصات الوظيفية. أشار بيرنيس وستوكر أنه عند استقرار البيئة

الخارجية، فإنه يمكن وصف بيئة المنظمة الداخلية بشكل عام عن طريق الأنظمة، والإجراءات، والهرم التنظيمي للسلطة – هيكل بيروقراطي نموذجي.

وتتأصل عدم التوكيدية في البيئة، وقد وجد دونكان أن مستوى عدم التوكيدية الملحوظ يتزايد مع تعقيد التغير البيئي ومعدل تغيره. وكان حجم المسح الذي تم قياسه قائمًا على أساس دراسة هامبريك، وبتحليل مستوى اهتمام المدير في الحفاظ على مواكبة الاتجاهات، والتكرار الذي يؤدي إلى جذب انتباه المدير. وقد قمنا في هذه الدراسة بقياس الأهمية الملحوظة (PI)، وتغير أو معدل التغييرات (PV) وتعقد بيئة المكتبات الأكاديمية من وجهات نظر المديرين.

ومن ثم فقد لقي تعريف سورمينون، وباركس لقطاعات البيئة قبولًا، ومن ثم فقد قُسمت البيئة الخارجية للمكتبات الأكاديمية في المؤسسات التعليمية والجامعات إلى ستة قطاعات كما طبقها تشو، وهي: العميل، والمنافس، والتكنولوجية، والنظامية، والاقتصادية، والاجتماعية الثقافية.

أهداف البحث

تحاول هذه الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد القطاعات "الهامة، والمتغيرة، والمعقدة" في البيئات الخارجية للمكتبات وفقًا لما يلاحظه المديرون.
- تحديد كمية المسح التي يقوم المديرون بعملها في كل من القطاعات البيئية للمكتبات المستهدفة.
- تحديد عدم التوكيدية الاستراتيجية الملحوظةPSU ، وعدم التوكيدية البيئية الملحوظة PEU لكل من القطاعات البيئية وعلاقاتهم مع كمية عملية المسح.

أسئلة البحث

- س1: ما قطاعات البيئة الخارجية للمكتبات الأكاديمية في المؤسسات التعليمية والجامعات التي ينظر إليها الأشخاص المجيبين على الأسئلة على أنها هامة؟

- س2: ما قطاعات البيئة الخارجية للمكتبات الأكاديمية في المؤسسات التعليمية والجامعات التي ينظر إليها الأشخاص المجيبين على الأسئلة على أنها متغيرة؟
- س3: ما قطاعات البيئة الخارجية للمكتبات الأكاديمية في المؤسسات التعليمية والجامعات التي ينظر إليها الأشخاص المجيبين على الأسئلة على أنها معقدة؟
- س4: ما قطاعات البيئة الخارجية للمكتبات الأكاديمية في المؤسسات التعليمية والجامعات التي ينظر إليها الأشخاص المجيبين على الأسئلة على أنها متغيرة؟
- س5: ما تصنيف كل قطاع من البيئة الخارجية للمكتبات الأكاديمية في المؤسسات التعليمية والجامعات عند تطبيق عدم التوكيدية الاستراتيجية الملحوظة (PSU)؟
- س6: ما تصنيف كل قطاع من البيئة الخارجية للمكتبات الأكاديمية في المؤسسات التعليمية والجامعات عند تطبيق عدم التوكيدية البيئية الملحوظة (PEU)؟

فروض البحث

تم حساب عدم الاستراتيجية التوكيدية الملحوظة ((PSU لكل قطاع من خلال إضافة قيم التقلبات الملحوظة (PV) والتعقيدات الملحوظة (PC) لكل قطاع بيئي وضربه في قيمة الأهمية الملحوظة للقطاع لصياغة الفرضية.

وتفترض هذه الدراسة الفرضيات التالية:

- الفرضية 1: عدم التوكيدية الاستراتيجية الملحوظة (PSU) للقطاع البيئي الذي يرتبط بإيجابية بكمية المسح (AMS) في القطاع.

ومن ثم، فقد تم قياس عدم التوكيدية البيئية الملحوظة (PEU) من خلال مسح قي التقلبات والتعقد في ستة قطاعات بيئية وتم صياغة الفرضية الثانية كما يلي:

- الفرضية 2: عدم التوكيدية البيئية الملحوظة (PEU) للقطاع البيئي الذي يرتبط بإيجابية كمية المسح (AMS) في القطاع.

منهجية الدراسة

في سياق هذا البحث، تـم اسـتخدام طريقـة المسـح التحلـيلي والمقـابلات الشخصـية لاستكشـاف العلاقة بين المتغيرات والتعرف على وجهات نظر المديرين.

مجتمع الدراسة وجمع البيانات

يتكون مجتمع الدراسة من مديري المكتبـة ومراكـز المعلومـات للوحـدات الكبـيرة والكبـيرة جـدًا في المؤسسات التعليمية والجامعات. وعلى هذا الأساس، تقع وحدات المؤسسات التعليمية والجامعـات في مجموعات مختلفة. ويزيد عدد جميع وحـدات المؤسسـات التعليميـة والجامعـات عـن 232 وحـدة في مجموعه.و من أجل تجانس مجتمع البحث ـ وإلغاء أثر حجم التنظـيم، فقـد قمنـا باختيـار الوحـدات الكبيرة والكبيرة جدًا لمجتمع هذه الدراسة. بلغ عدد الوحـدات التـي تـم اختيارهـا 94 وحـدة، 33 منهـا كبيرة، و61 منها كبير جدًا، حيث قام بتجميع مجتمع هذه الدراسة مديرو المكتبة ومركز المعلومات.

أداة جمع البيانات

تم تجميع بيانات الدراسة من خلال استبيانات أُرسلت عبر البريد الإلكتروني إلى مديري المكتبـات ومركز المعلومات لمجتمعات الدراسة، وإجراء المقابلات الشخصية عبر الهاتف من أجل اختبار صـلاحية النتائج من الاستبيانات التي تُرسل عبر البريد الإلكتروني. ومن خلال مجموعة تكونت مـن 94 مـدير، 85 ردوا الاستبيانات، بنسبة 90.42% من المجموعة. تم تطبيق كرونباش ألفـا لاختبـار مصـداقية الاسـتبيان، والذي كان 922، ومن ثم تم التأكد من مصداقية الاستبيان.

وباتباع طرق ساتي وشيه، " تأكدنا أن صلاحية الهيكل لا تشكل أمرًا هامًا، وأن مشاركة المجموعـة مع أفراد ذوي معرفة تمثل طريقة جيدة لضمان منطقيتهـا وكماليتهـا ". ومـن ثـم، فقـد تمـت مراجعـة الاستبيان من خمسة عشر خبير متخصصين في مجال علـوم وإدارة المكتبـات والمعلومـات. وتـم اسـتخدام البحوث السابقة كطريقة صالحة، وذلك من أجل إعداد البنود في الاستبيانات.

قياس المتغيرات

القطاعات البيئية

من أجل قياس عدم التوكيدية البيئية الملحوظة، يتم تقسيم البيئة الخارجية إلى ستة قطاعات، وذلك وفقًا لما حدده دافت، وسورمينين وباركس، وتشو.

وتتلخص القطاعات في العميل، والمنافسة، والتقنية، والاطراد، والاقتصاد، والثقافية الاجتماعية.

- يشير قطاع العميل إلى هذه الشركات أو الأفراد التي تستخدم الخدمات المقدمة من مكتبة أو مركز المعلومات الخاص بالفرد الذي يجيب على الأسئلة، وتشمل الشركات التي مواد ومنتجات المعلومات التي تخص المكتبة.
- يشمل قطاع المنافسة الشركات، والمنتجات، والخدمات، والتكتيكات التنافسية: الشركات التي تقدم خدمات بديلة وتستكملها مع مكتبة الشخص الذي يجيب على الأسئلة، والإجراءات التنافسية بين مكتبة الشخص الذي يجيب على الأسئلة، والمنظمات الأخرى التي تعمل في نفس المجال.
- يشمل القطاع التقني تطوير التقنيات، والابتكارات، والطرق الجديدة في عرضها لخدمات المعلومات للعملاء، والاتجاهات العامة في البحث والعلوم المتعلقة بمكتبة الشخص الذي يجيب على الأسئلة.
- يشمل القطاع النظامي التشريعات والنظم الحكومية، وسياسات المجتمع، وتطويرات السياسات على جميع المستويات الحكومية.
- يشمل القطاع النظامي العوامل الاقتصادية مثل معدل الدخل للأفراد، ومعدل التضخم، ومعدل البطالة، ومعدل النمو الاقتصادي.
- يشمل القطاع الإعلامي الثقافي القيم الاجتماعية في المجتمع العام، وأخلاقيات العمل، والأخلاقيات المستمدة من دين الإسلام، والاتجاهات الديموغرافية والثقافية.

الحيرة البيئية

في البحث التوكيدي، يتم تحليل عدم التوكيدية البيئية الملحوظة غالبًا باستخدام

طريقة دونكانز القائمة على بعدين من التعقيدات والتقلبات البيئية. فتحتاج البيئة المعقدة إلى أن نأخذ في الحسبان عدد كبير من العوامل البيئية عند اتخاذ القرار.

فالبيئة المتغيرة هي أحد هذه العوامل التي تتغير من حين لآخر وبسرعة. وفي هذه الدراسة، سيكون مقياس عدم التوكيدية البيئية الملحوظة قائم على نموذج دوكان الثنائي الأبعاد: بُعد التركيبة البسيطة وهو عدد العوامل البيئية التي نأخذها في الحسبان عند اتخاذ القرار، والبُعد الاستاتيكي - الديناميكي وهو الدرجة التي تظل فيها هذه العوامل هي نفسها أو تتغير بشكل مستمر بمرور الوقت.

وتبعًا لنموذج دوكان، استخدم أيضًا سورمنون وبارك، وأيضًا شو تركيبة ومتغيرات، واستخدم بيتو وبرادو ديناميكات وتركيبة لقياس عدم التوكيدية البيئية الملحوظة للمديرين التنفيذيين. تم استخدام الأهمية الملحوظة للقطاعات البيئية لصياغة عدم التوكيدية الاستراتيجية الملحوظة. وأخيرًا، تم قياس عدم التوكيدية البيئية الملحوظة وعدم التوكيدية الاستراتيجية الملحوظة من خلال الصياغات التالية:

- PEU = PV+PC
- PSU=PT* (PV+PC)

وتُطرح الأسئلة التالية للحصول على إجابة الشخص الذي يجيب عن الأسئلة عن الأهمية الملحوظة، والتقلبات الملحوظة، والتعقيدات الملحوظة، وقد قيم المجيبون على الأسئلة الأهمية النسبية، والتقلبات، والتعقيدات لكل قطاع من القطاعات البيئية الستة المحددة بالإجابة على الأسئلة التالية:

- س1: ما مدى أهمية الميول، والأحداث، بالنسبة لمنظماتك (مكتباتك)، في كل من القطاعات البيئية؟
- س2: ما هو معدل التغيير الذي يحدث في كل قطاع بيئي؟
- س3: ما هو مستوى تعقد القطاع البيئي؟

و باستخدام مقياس ليكرت الذي يتكون من خمسة نقاط، بدءًا من 1= غير مهم إلى 5

= مهم جدًا، للسؤال 1: استخدام مقياس من خمسة نقاط والذي يبدأ من 1 = منخفض حتى 5 = عالي، والسؤال الثاني، واستخدام مقياس من خمسة نقاط بدءًا من 1 = منخفض حتى 5 = عالي، وللسؤال الثالث أجاب المجيبون.

حجم المسح

بالرغم من أن هامبريك قام بقياس المسح البيئي باستخدام التكرار، ومستوى الاهتمام، والساعات التي قضاها في المسح، فإن هذه الدراسة مماثلة لـ تشو الذي استخدم فقط التكرار ومستوى الاهتمام مثل: ما مدى تردد المعلومات لكل قطاع بيئي يجذب الاهتمام؟ وإلى أي مدى تحافظ على مواكبتك للتطورات في كل قطاع بيئي؟

النتائج

تم تطبيق الملفات الوصفية لإحصاءات المديرين المجيبين على الأسئلة للوصول إلى نتائج صحيحة. تم تقديم تقرير تفصيلي عن طبيعة وتطبيق هذه الاختبارات، والطرق الإحصائية،و الطرق مع تقديم النتائج. تم تحليل البيانات التي تم تجميعها باستخدام منتج إحصائي مكون من مجموعة برامج حاسب إلى إحصائية وحلول الخدمة (SPSS). ومن بين الـ 94 مديرًا من مديري المكتبات ومراكز المعلومات في المؤسسات، قام 85 منهم برد الاستبيانات كاملة. توزيع مجيبي الأسئلة مماثل لمجتمع الدراسة، 30 من المجيبين من وحدات كبيرة و55 من وحدات كبيرة جدًا.

وبالنسبة لخلفياتهم التعليمية، فمنهم 40% يحملون درجة البكالوريوس، و40% يحملون درجة الماجستير، و10% يحملون درجة الدكتوراه. وفي المجموع، 85% من مجيبي الأسئلة كان مجال تعليمهم علم المكتبات والمعلومات، أما الـ 15% الآخرون فدراسات أخرى.

الأهمية، والتغيرات، والتعقيدات الملحوظة

النتائج

من أجل الإجابة على الأسئلة من 1 إلى 3، تم احتساب متوسط الإجابات والانحرافات المعيارية وعرضها في الجدول 6-1.

جدول 6-1: الأهمية الملحوظة (PI) والتقلبات الملحوظة (PV) والتعقيدات الملحوظة (PC) للقطاعات البيئية، وقيم عدم التوكيدية الاستراتيجية PSU وعدم التوكيدية البيئية PEU المحسوبة (متوسط درجات المجيب والانحرافات المعيارية)

القطاعات البيئية	الأهمية الملحوظة		التقلبات الملحوظة		التعقيدات الملحوظة		عدم التوكيدية الاستراتيجية الملحوظة	عدم التوكيدية البيئية الملحوظة
قطاع العميل	4.67	0.564	4.32	0.680	4.26	0.657	40.07	8.58
قطاع المنافسة	3.52	0.717	3.73	0.713	3.88	0.808	26.78	7.61
القطاع التكنولوجي	4.14	0.742	4.08	0.774	3.99	0.732	33.41	8.07
القطاع النظامي	3.59	0.660	3.52	0.647	3.58	0.713	25.49	7.1
القطاع الاقتصادي	3.89	0.724	3.80	0.768	3.75	0.705	29.37	7.55
القطاع الاجتماعي الثقافي	3.99	0.732	3.95	0.770	3.81	0.748	30.96	7.76

و ترى مجموعة من مجيبي الأسئلة أن قطاع العميل هو القطاع الأكثر أهمية (المتوسط = 4.67)، والتقلبات (المتوسط = 4.32) والتعقيدات (المتوسط = 4.26)، متبوعًا بالقطاع التكنولوجي على التوالي (المتوسط = 4.14 لـ (PI)، و4.08 لـ (PV) و3.99 لـ (PC)). وتبعهم القطاع الاجتماعي الثقافي من حيث الأهمية (المتوسط = 3.99) والتقلبات (المتوسط = 3.95)، متبوعًا بالقطاع الاقتصادي (المتوسط 3.89 لـ PI و 3.8 لـ PV)، وتبعه قطاع المنافسة (المتوسط = 3.88) في التعقيد، ومتبوعًا بالقطاع الاجتماعي – الثقافي (المتوسط = 3.81)، ومن ثم القطاع الاقتصادي (المتوسط = 3.75).

وفي طريقة الأهمية، فيلاحظ أن القطاعات النظامية والتنافسية أقل أهمية (المتوسط = 3.59 و3.52). وفي طريقة التقلبات، ستجد أن قطاعات المنافسة، والقطاعات النظامية أقل تغيرًا (المتوسط = 3.73 و3.52). وفي طريقة التعقيد، القطاع النظامي أقل تعقيدًا (المتوسط = 3.58).

حجم المسح

في الإجابة على السؤال الرابع، تم احتساب متوسطات الردود كما يظهر في الأرقام، التي تظهر متوسط حجم مسح كل قطاع بيئي من قبل المديرين. وكما ناقشنا من قبل، تم استخدام مقياسين لحجم المسح، وهما: التكرار مع المعلومات التي تجذب انتباهنا، ومستوى الاهتمام لديهم في الحفاظ على معلوماتهم عن هذا القطاع.

و باستخدام مقاييس التكرار والاهتمام، تكرر مسح العميل (المتوسط = 4.32 و4.29)، التكنولوجي (المتوسط = 4.07 و3.89)، والقطاع الاجتماعي الاقتصادي (المتوسط = 3.95 و 3.88) أكثر من مرة، متبوعًا بالقطاعات الاقتصادية (المتوسط = 3.8 و3.68)، والمنافسة (المتوسط = 3.71 و 3.78) والنظامية (3.51 و3.48).



الشكل 6-1 حجم مسح القطاعات البيئية

تطبيق كل قطاع للبيئة الخارجية بتطبيق عدم التوكيدية الاستراتيجية **PSU** وعدم التوكيدية البيئية **PEU**

للإجابة على الأسئلة 5 و6، تم بتطبيق صيغ عدم التوكيدية الاستراتيجية PSU وعدم التوكيدية البيئية PEU لاحتساب المتوسط. وكنتيجة لذلك، بالنسبة للعميل (المتوسط = 40.07 لعدم التوكيدية الاستراتيجية، و8,58 لعدم التوكيدية البيئية)، وبالنسبة للتكنولوجي (المتوسط = 33.41 لعدم التوكيدية الاستراتيجية، و8,07 لعدم التوكيدية البيئية)، وبالنسبة للاجتماعي - الاقتصادي (المتوسط = 30.96 لعدم التوكيدية الاستراتيجية، و7,76 لعدم التوكيدية البيئية)، وهي القطاعات التي يُنظر إليها على أنها القطاعات الأكثر أهمية، وغير مؤكدين ببندين محسوبين (عدم التوكيدية الاستراتيجية PSU، وعدم التوكيدية البيئية PEU): ويُنظر إلى القطاعات الاقتصادية (المتوسط = 29.37)، والمنافسة (المتوسط = 26.78) والنظامية (المتوسط = 25.49) على أنها أقل أهمية وغير مؤكدة من قبل عدم التوكيدية الاستراتيجية PSU، ويُنظر إلى قطاعات المنافسة (المتوسط = 7.61)، والاقتصادية (المتوسط = 7.55)، والنظامية (المتوسط = 7.1) على أنها أقل نظامية وغير مؤكدة بعدم التوكيدية البيئية PEU.

النتائج

تشير نتائج البحث أن مديري المكتبات يقومون بمسح البيئة الخارجية. ويُنظر إلى قطاعات العميل، والتكنولوجية، والاجتماعية الثقافية على أنها الأكثر أهمية وأيضًا مجالات غير مؤكدة وفقًا لما ذكره مجيبي الأسئلة.

وعلى الجانب الآخر، يتم تحديد القطاعات التكنولوجية على أنها لها نفس أهمية قطاعات التقلبات والتعقيد. وتم قبول الارتباط الإيجابي بين عدم التوكيدية الاستراتيجية PSU وحجم المسح PEU، وبين عدم التوكيدية البيئية وحجم المسح.

اختبار الفروض

الفرض الأول: عدم التوكيدية الاستراتيجية وحجم المسح

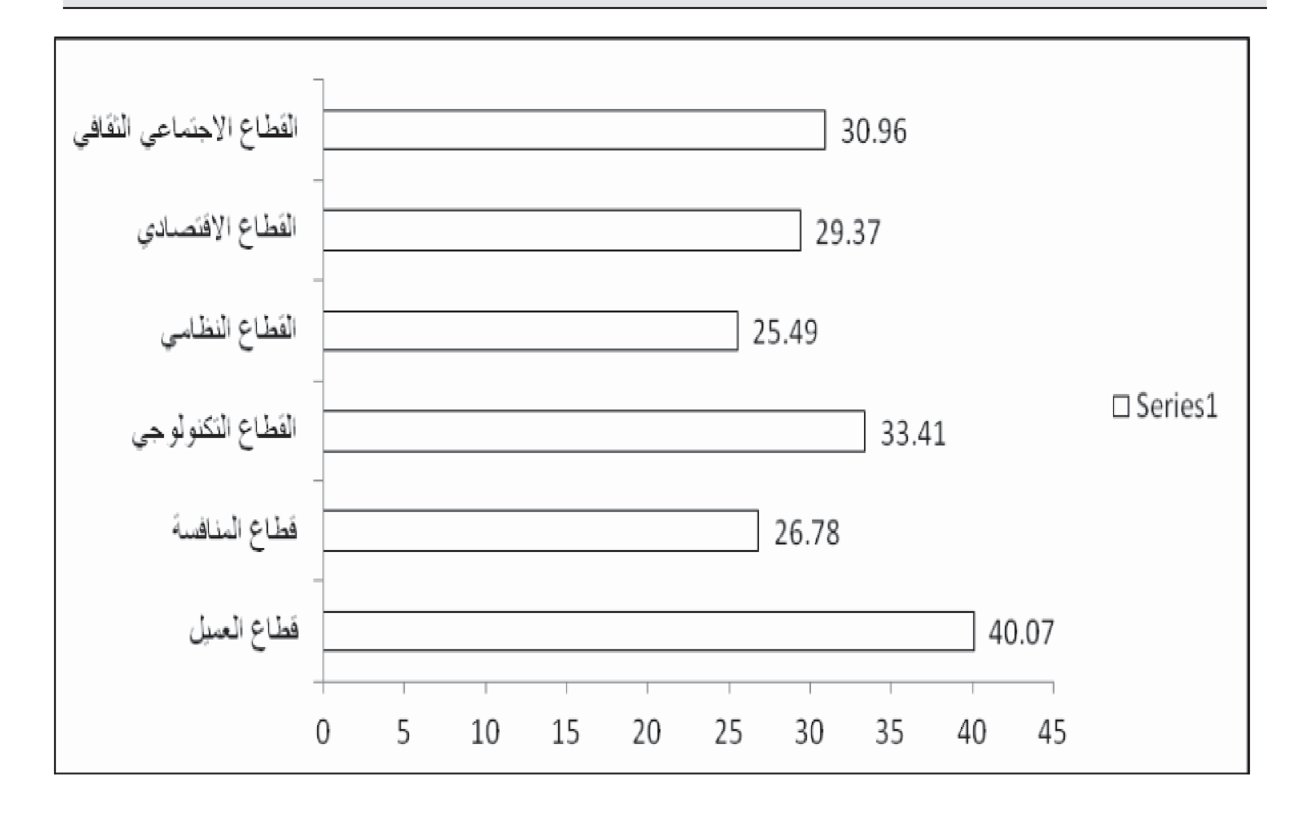
بتطبيق صيغة الـ PSU، تم احتساب الـ PSU لكل قطاع، ومن ثم احتساب الارتباط بين الـ PSU مع تكرار المعلومات التي تجذب الانتباه، ومستوى الاهتمام من حيث الاحتفاظ بالمعلومات. تم عرض النتائج في الجدول 6-2.

كل معاملات الارتباط موجبة ولها دلالتها الإحصائية. كانت معاملات الارتباط بين الـ PSU وتكرار المعلومات التي تجذب الانتباه من 0.339 إلى 0.745 بمتوسط قيمة 0.574. كانت معاملات الارتباط بين الـ PSU ومستوى الاهتمام في مدى الاحتفاظ بالمعلومات من 0.648 إلى 0.796 بمتوسط 0.727.

جدول 6-2 الارتباطات بين PSU وحجم المسح (معاملات إرتباط بارسون)

القطاع البيئي	حجم المسح	
	تكرار المعلومات التي تجذب الانتباه	مستوى الاهتمام في الاحتفاظ بالمعلومات
قطاع العميل	0.559* •	0.757* •
قطاع المنافسة	0.339* •	0.706**
القطاع التكنولوجي	0.540* •	0.683**
القطاع النظامي	0.644* •	0.648**
القطاع الاقتصادي	0.619* •	0.776**
القطاع الاجتماعي الاقتصادي	0.796* •	0.766**

ملحوظة: ** الارتباط ملحوظ عند مستوى 0.01 (2- تعقب)

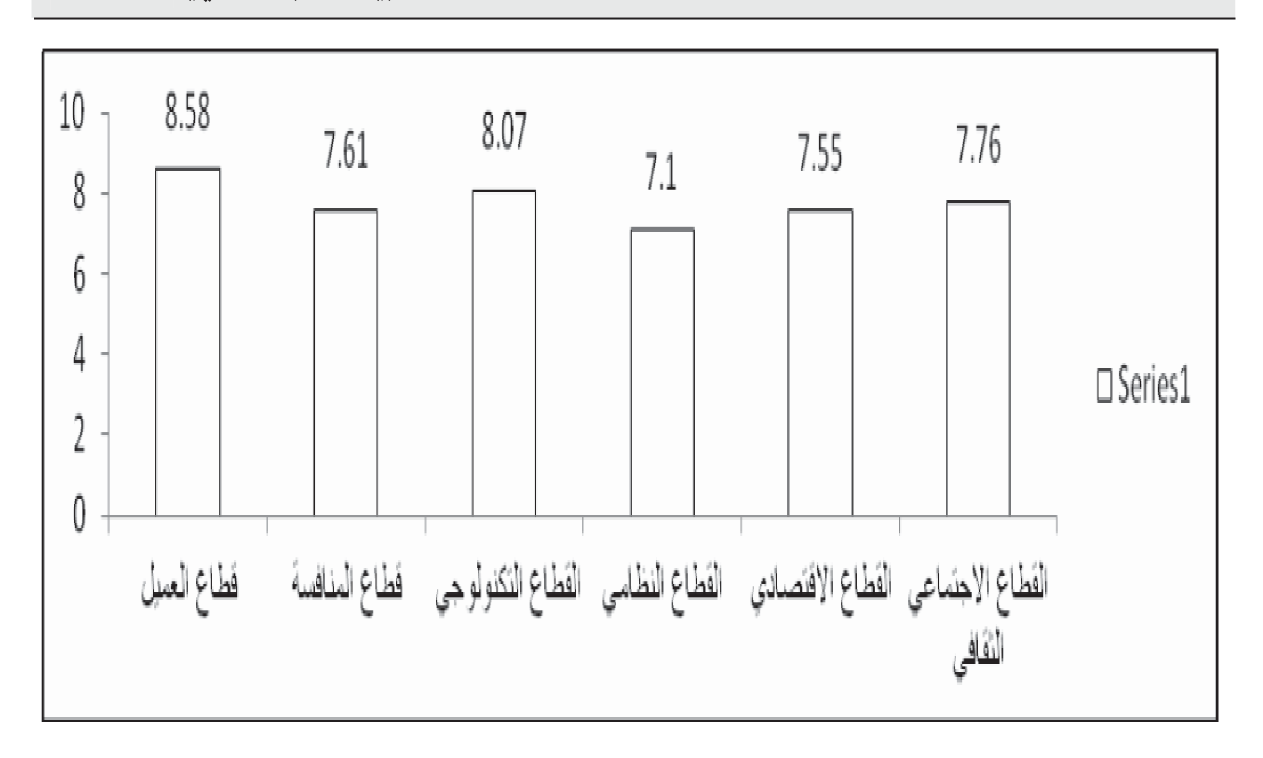


الشكل 6-2 عدم التوكيدية الاستراتيجية (PSU) للقطاعات البيئية

الفرض الثاني: عدم التوكيدية البيئية الملحوظة وحجم المسح

تم احتساب قسمة الــ PEU ومـن ثـم ارتبـاط باسـتخدام تكـرار المعلومـات ومسـتوى الاهـتمام بالاحتفاظ بالمعلومات، وذلك بتطبيق صيغة PEU القائمة على أساس البحث المُسبق وتعريف دونكـان. تم توضيح النتائج في الجدول. وكانت كل معاملات الارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية.

يتراوح مدى معدل الارتباط بين الـ PEU وتكـرار المعلومـات التـي تجـذب الانتبـاه مـن 0.607 إلى 0.770 بمتوسط 0.682. وتراوحت معـاملات الارتبـاط بـين الــ PEU ومسـتوى الاهـتمام في الحفـاظ عـلى المعلومات بين 0.650 إلى 0.811، بمعدل 0.758.



الشكل 6-3 عدم التوكيدية البيئية (PSU) للقطاعات البيئية

جدول 6-3 الارتباطات بين PEU وحجم المسح (معاملات ارتباط بارسون)

القطاع البيئي	حجم المسح	
	تكرار المعلومات التي تجذب الانتباه	مستوى الاهتمام في الاحتفاظ بالمعلومات
قطاع العميل	• 0.770*	0.725**
قطاع المنافسة	• 0.607*	0.758**
القطاع التكنولوجي	• 0.738*	0.795**
القطاع النظامي	• 0.613*	0.650**
القطاع الاقتصادي	• 0.691*	0.811**
القطاع الاجتماعي الاقتصادي	• 0.675*	0.808**

ملحوظة: ** الارتباط ملحوظ عند مستوى 0.01 (2- تعقب)

المناقشة

يواجه المديرون بيئة عمل يتزايد تعقيدها وعنفها. وتصدق نتائج البحوث السابقة على هذا، وتشير إلى أن التغير يمثل جزءًا أساسيًا من حياة عمل المشروع في كل مكان، وأنه يجب على الشركة أن تعزز على وجود علاقات أقرب مع العناصر البيئية.

ومن وجهة نظر معلوماتية، فإن أي تغيير أو تطوير في البيئة الخارجية سيؤدي إلى خلق إشارات ورسائل التي من الممكن أن يحتاج المديرون إلى الانتباه لها. ستكون بعض الإشارات ضعيفة، وسيسبب بعضها نوعًا من الحيرة، وسيكون البعض الآخر منها زائفًا.

جدول 4-6 مقارنة النتائج حول الأهمية الملحوظة (PI) والتقلبات الملحوظة (PV) والتعقيدات الملحوظة (PC) مع بعض البحوث السابقة

المتغير	بابال هافجي وفارهادبور (2012)	الحسيني (2011)	بوبولا (2000)	كيفالاس وسكودربيك (1973)	دافت سورمونين وباركس دي (1988)	تشو (1993)
	القطاع البيئي	القطاع البيئي	القطاع البيئي	القطاع البيئي	القطاع البيئي	القطاع البيئي
الأهمية الملحوظة	قطاع العميل	القطاع الاقتصادي	قطاع العميل	البيئة الديناميكية	قطاع العميل	القطاع التكنولوجي
التقلبات الملحوظة	قطاع العميل	القطاع الاقتصادي	قطاع العميل	البيئة الديناميكية	قطاع العميل	
التعقيد الملحوظ	قطاع العميل	القطاع الاقتصادي	قطاع العميل	البيئة الديناميكية	قطاع العميل	

ويعمل المديرون كنظام معالجة يعطي هذه الإشارات، ويعالجها، ويفسرها، ويستخدمها كأساس للأهداف التنظيمية سواء على المدى البعيد أو القريب. وتظهر نتائج هذه الدراسة أن في البيئة الخارجية للمكتبة ومركز المعلومات للمؤسسات التعليمية والجامعات، وعدم التوكيدية الاستراتيجية الملحوظة، وعدم التوكيدية البيئية الملحوظة لكل قطاع بيئي. وعلى الجانب الآخر حين يلاحظ المديرون قطاع بيئي على مستوى عالي

من عدم التوكيدية، فهم مهتمون بمعرفة أنفسهم من الأحداث عن هذا القطاع، وأيضًا المعلومات عن هذا القطاع مع درجة تكرار عالية لاهتمامهم.

وفي مجال المكتبات ومراكز المعلومات التي تعمل كمنظمة تقدم خدمات، فإن المديرين الذين يقومون بمسح البيئة، والعميل، والقطاع التكنولوجي هم أصحاب الأهمية الملحوظة، والتقلبات، والتعقيدات. وتُظهر القيمة المتوسطة الكبرى لقطاع المنافسة في مجال التعقيد مدى تعقيد هذا القطاع والعدد الضخم من العوامل في مجال خدمة المعلومات. وقد أظهر البحث من قبل أن لدى عدم التوكيدية البيئية تضمينات لجهود المسح البيئي للشركة، وتعتمد نتيجة هذه الدراسة أيضًا نتائج البحث المسبق. ويقارن الجدول نتيجة الدراسة عن الأهمية الملحوظة PI، والتقلبات الملحوظة PV، مع بعض البحوث الأخرى.

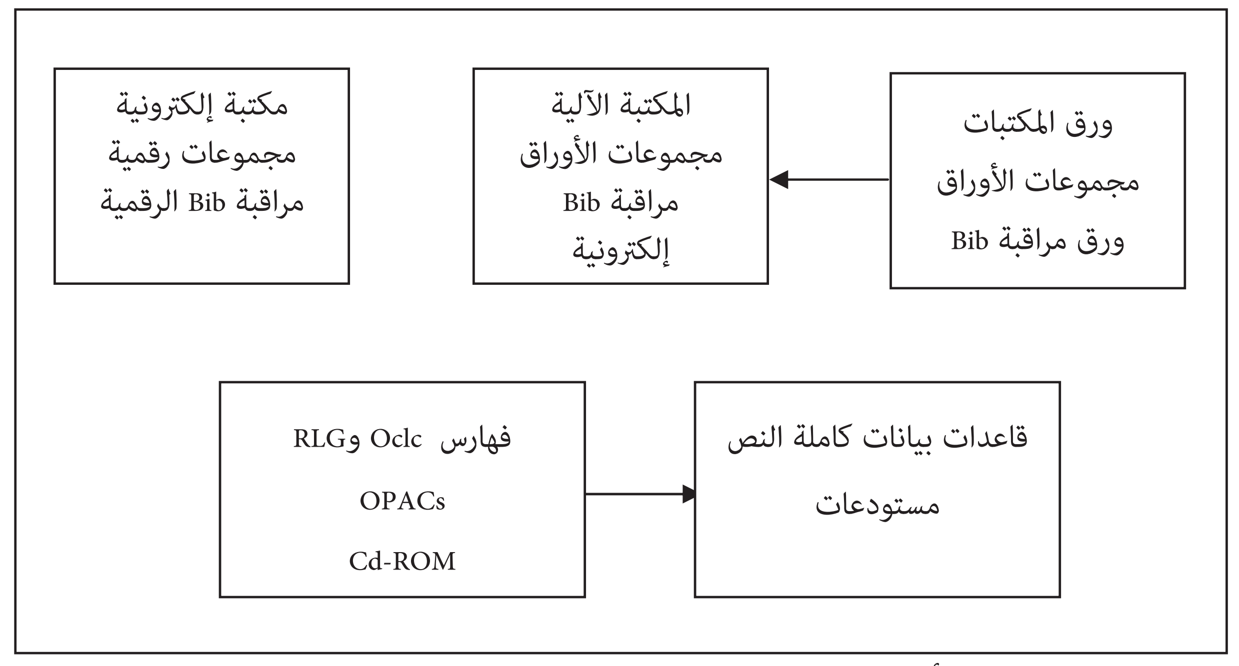
وأخيرًا، فإنه يمكن وصف المسح البيئي بأنه جهد تنظيمي هام يهدف إلى الفهم، والتفسير الدقيق، وتنبؤ الشركة في البيئة الخارجية. وهذا حقيقي في حالة عدم توكيدية البيئة كما في حالة المكتبات ومراكز المعلومات في المؤسسات التعليمية والجامعات في أيامنا هذه. قدمت هذه الدراسة اختبار للربط والارتباط بين الأبعاد المختارة للبيئة الخارجية والسلوك المسحي البيئي. وتظهر النتائج أن العميل والقطاع التكنولوجي قطاعات غير محددة، ويحتاج المديرون للتركيز أكثر عليهم.

المكتبة الأكاديمية في بيئة متغيرة

تؤثر تقنيات المعلومات على مجموعات مكتبات الجامعات، بجانب تأثيرها على خدماتها، وفراغاتها. ويعتمد التعلم والبحث على توفر الآلية أو النظام الذي تقوم من خلاله القطاعات بنقل وتحويل المعلومة. لا يمكن تحقيق تعلم أو بحث فعال بدون آلية. وهذا بسبب أن التعلم والبحث أنشطة تراكمية.

يعتمد التقدم في العلم والبحث على التقدم المسبق، وتكون آلية نقل المعرفة ضرورية للمعرفة المتراكمة من أجل استخدامها بشكل فعال. ويجب أن تشمل مكتباتنا في المستقبل

الأحدث في تقنية المعلومات، وآلية الوصول اللاسلكية، والإنتاج، وبرامج الوسائط المتعددة ومحطات العمل للمستخدمين، وتجد الآن أمناء المكتبات والعاملين في تقنية المعلومات قد أدمجوهم، وغالبًا ما يكون مجالهم في المجالات المعروفة للتعلم. وأيضًا مجموعات الكتب، والصحف، والتقارير الحكومية، وتعتبر المجموعات الخاصة والملفات المحفوظة مصادر ضرورية سواء في الماضي أو الحاضر.



بيئة التعلم الجديدة وأثرها على المكتبات

يعتمد مستقبل المكتبات الأكاديمية على مستقبل الجامعات. وقد نتج عن ثورة المعلومات والاتصالات في العقد الأخير عددًا من السيناريوهات الجديدة التي من الممكن أن تنظر إليها الجامعات نظرة تأمل. وبعض التعبيرات الرنانة التي نسمع عنها في أيامنا هذه التعلم الإلكتروني، والتعلم المفتوح، والمكتبات الليبرالية، والتحالفات التعاونية والإستراتيجية.

ومع ذلك، فمهما كان السيناريو المستقبلي، فإنه من المحتمل أن يظل دور الجامعات في التعلم والحث أساسيًا في مهمتهم. والذي من الممكن أن يتغير الطريقة، والمقياس، والطرق التي نشارك فيها في التعلم، والتدريس، والبحث.

مستقبل المكتبة الأكاديمية

خمسة أجزاء من الاستراتيجية

- هناك خمسة أجزاء للاستراتيجية للحفاظ على قيمة المكتبة كمؤسسة نابضة بالحياة لدعم الجامعات:
- استكمال التحول من المطبوعات إلى المجموعات الإلكترونية وتطبيق سياسات تتسم بالفاعلية الممكنة من خلال هذا التغيير.
- الحفاظ على المجموعات المطبوعة كتراث يمكن الرجوع إليه على المدى البعيد، وجعل الوصول إلى هذه المواد متاحًا عند الطلب. وهذا سيحرر الفراغ الذي من الممكن إعادة اقتراحه.
- إعادة أدوات المكتبة والمعلومات، والمصادر، والخبرة بحيث تستخدم في مجالات التدريس، والتعلم، والبحث. ويشمل هذا كل من الأنظمة الإنسانية، كما يشمل بشكل متزايد نظم الحاسوب. ويجب أن يكون التأكيد على الأنظمة والهياكل الخارجية، وليست الأنظمة والهياكل التي محورها المكتبة.
- إعادة تطوير المكتبة كفراغ تعلم معلوماتي أولي في الجامعة. ويجب تطوير عملية العلاقات مع الوحدات الجامعية الأخرى التي تدعم البحث، والتدريس، والتعلم.
- الانتقال في مجال المجموعات من المواد المشتراه إلى المحتوى الذي يتم الوصول إليه.

تغيير وجه المكتبة الأكاديمية:

- هل تغيير المدرسة من مدرسة محلية إلى مدرسة دولية يمثل حلًا؟
- المعرفة المحلية أو الدولية مقابل معرفة المجال

تغيير أدوار المكتبة الأكاديمية:

- المكتبات كمعلمين
- المكتبات كمنظمات للبحث والتطوير
- إنشاء الميتاداتا

- تقديم خدمات مرجعية رقمية أو افتراضية
- الحرص على وجود مستودعات رقمية
- المتعاونون في البحث والتدريس

تغيير دور اختصاصي المكتبات:

- مصادر المعرفة للمجتمع
- تشجيع الاستراتيجيات المفتوحة
- الباحثون ومطوري القدرات المفتوحة
- الأدوات المساعدة للتعليم الرقمي المفتوح
- التفاعل أكثر مع المستخدمين، وأن يكون لديك فهم أفضل لمعلوماتهم في البحث، وسلوكهم الإنساني في حل المشاكل.

تغيير استخدام التوقع:

- الجمع المتقن
- الخدمات الممتازة
- مكان جميل ومفعم بالحياة
- أماكن مادية وظاهرية للوصول
- موظفو المكتبة خدومون ولطاف
- التكنولوجيا الحديثة

المتوقع من المؤسسة التعليمية

- دعم التدريس والتعلم
- إدارة فعالة للموازنة
- موظفو مكتبة يتسمون بالكفاءة
- ومقارنتها مع المكتبات الأخرى، "هل نحن أفضل أم الأفضل؟"

تقديم حركة المستودع

- المستودعات الوطنية
- المستودعات المؤسسية
- المستودعات النظامية
- مستودعات الجمعية
- المستودعات الفردية
- المستودعات الظاهرية

عضوية المجموعة:

- المكتبات الوطنية
- صحافة الجامعة
- أمناء مكتبات الجامعة
- ناشرو الكتب
- شركات برامج الحاسب الآلي
- الناشرون الإلكترونيون
- جمعيات المكتبات
- المتاحف

التعاون المكتبي:

- أنظمة المكتبة
- التعاون المحلي والإقليمي
- التجمعات أو التحالفات
- الشراكات الدولية

- تعاون الباحث
- تعاون الناشر
- التعاون مع منظمات التكنولوجيا

مزايا المعلومات الرقمية:

- سهولة الوصول لها
- الإتاحة
- قابلية البحث
- الديناميكية
- قابلية إعادة البحث
- البينية
- تعدد الوسائط
- قابلية الربط

ما نحتاج أن نجده في المكتبة الرقمية

- بناء البنية التحتية
- فتح محتوى الويب
- المحتوى المؤسسي
- محتوى الوسائط المتعددة
- الخدمات المتكاملة
- أدوات البرمجيات
- إنشاء الميتاداتا

التعليم في الفضاء الإلكتروني

- الاندفاع على الأرض / الاندفاع على الويب
- التجارة الإلكترونية
- التعليم على الخط المباشر

ما نحتاجه في تطوير الشبكة

- الاتصالية
- الأداء
- الموثوقية
- السعة / وعرض النطاق الترددي
- التشغيل التبادلي
- التطبيقات الجديدة

توفر المكتبات الأكاديمية خدمات تساعد الطلاب والأكاديميين على تقليل التعقيدات، أو على الأقل التعامل مع هذه التعقيدات بفاعلية أكثر. ويعتمد مستقبل المكتبات الأكاديمي على مستقبل الجامعات. وقد نتج عن ثورة المعلومات والاتصالات في العقد الأخير العديد من السيناريوهات الجديدة التي من الممكن أن تأخذها الجامعات في اعتبارها. ونشأ العديد من التعبيرات الطنانة التي نسمعها، وهي التعلم الإلكتروني، والتعلم المفتوح، والمكتبات الافتراضية، والمكتبات الرقمية، والاتحادات التعاونية والإستراتيجية. وإذا لم يكن لدينا القدرة، أو لن نقوم بعمل هذا، فستقوم جامعتنا بالاستثمار وفقًا لأولويات أخرى، وبالتأكيد، ستتحول المكتبات ولو ببطء إلى متاحف للكتب لا تجد من يستخدمها.

7

تحويل ومنح الاعتماد الأكاديمي

هذا الموضوع موجه إلى مؤسسات التعليم العالي والمؤسسات الأخرى ذات العلاقة بنقل الاعتماد الأكاديمي بين المؤسسات التعليمية ومنح الاعتماد الأكاديمي للتعلم المؤسسي الإضافي. وعلى أساس هذا الموضوع، ينشأ مبدأ فحواه أن كل مؤسسة تعليمية مسؤولة عن تحديد سياساتها وتطبيقاتها فيما يتعلق بتحويل ومنح الاعتماد.

هناك حث للمؤسسات التعليمية أن تراجع سياساتها وتطبيقاتها لضمان التزامها بالهدف المؤسسي وأنها تؤدي وظيفتها بطريقة عادلة وتحقق المساواة بين الطلاب. وأي موضوعات نشير إليها، سواء كان هذا الموضوع أو موضوع آخر، يجب أن تُستخدم كأدلة إرشادية، وليست كبدائل، للسياسات والتطبيقات المؤسسية. ويشمل تحويل الاعتماد الآن التحويل بين المؤسسات التعليمية والمقررات الدراسية غير المتماثلة، والاعتراف بالتعلم المؤسسي الإضافي، وأيضًا التحويل بين المؤسسات التعليمية والمقررات الدراسية التي تتسم بخصائص ومواصفات مختلفة.

يبحث الطلاب عن تعلمهم تبعًا لتغير ظروفهم الشخصية وأهدافهم التعليمية، بأي طريقة وفي أي مكان يجدوه، والمعترف به من المؤسسات التعليمية حيث يتم تسجيلهم لدراسات إضافية. ومن المهم لأسباب تتعلق بالعدالة الاجتماعية، والفاعلية التعليمية، وأيضًا الاستخدام الأمثل للموارد، لكل المؤسسات التعليمية، أن تطور سياسات

وإجراءات مقبولة وحاسمة لقبول تحويل الاعتماد. ويجب أن تزود هذه السياسات والإجراءات بأقصى قدر ممكن من الأهمية للطالب الفرد الذي غير المؤسسات التعليمية أو أهدافها. ومن مسؤوليات المؤسسات التعليمية أن توفر سياسات وإجراءات مقبولة وحاسمة لتحديد معرفة الطالب في مجالات الموضوع المطلوبة. وكل المؤسسات التعليمية مسؤولة عن توفير النصوص والمستندات الأخرى الضرورية لتلقي المؤسسة من أجل الحكم على الجودة النوعية وكمية العمل. وتتحمل المؤسسات التعليمية أيضًا المسؤولية عن تقديم الاستشارات للطلاب الذين ينعكس عملهم على النص، أو قد يكون مقبولًا أو غير مقبولًا من قبل المؤسسة التعليمية التي تتلقاه.

التحويل المؤسسي للاعتماد

- يجب أن يشمل تحويل الاعتماد من مؤسسة تعليمية إلى أخرى ثلاث اعتبارات على الأقل:
- الجودة التعليمية للمؤسسة التعلمية التي يتم تحويل الطالب إليها.
- القابلية للمقارنة من حيث طبيعة، ومحتوى، ومستوى الاعتماد المكتسب المقدم من المؤسسة التعلمية التي تلقت الاعتماد.
- ملاءمة الاعتماد المكتسب للبرامج المقدمة وقابليته للتطبيق من قبل المؤسسة التعليمية التي تلقت الاعتماد، وفي ضوء الأهداف التعليمية للطالب.

المؤسسات التعليمة المعتمدة

يتحدث الاعتماد بشكل أولي إلى أول هذه الاعتبارات التي تخدم المؤشر الأول التي تلبي فيه المؤسسة التعليمية الحد الأدنى من المقاييس المحددة. وهناك جدلًا مثارًا بين مستخدمي الاعتماد ليعطوا اهتمامًا خاصًا للاعتماد الممنوح من هيئات الاعتماد، والمعترف به من مجلس اعتماد التعليم العالي(CHEA). فيملك هذا المجلس الصفة الرسمية للاعتراف الذي يطالب أي كيان يقوم بالاعتماد ومعترف به أن يكون لديه نفس المقاييس.

وتبعًا لهذه المقاييس، اعترف مجلس اعتماد التعليم العالي (CHEA) بعدد مـن هيئـات الاعـتماد، والتي تشمل:

- لجان الاعتماد الإقليمية والتي تمنح الاعتماد لجميع المؤسسات التعليمية.
- هيئات اعتماد وطنية محددة، والتي تمنح أنواع مختلفة من المؤسسات التعليمية الخاصة.
- منظمات متخصصة محددة، والتي تمنح الاعتماد لمدارس مهنية قائمة بذاتها، بالإضـافة إلى الـبرامج في المؤسسات التعليمية متعددة الأغراض.

ينشر مجلس التعليم سنويًا لـمجلس اعتماد التعليم العـالي (CHEA)قائمـة مـن هيئـات الاعـتماد المعترف بها، وأيضًا دليل لـلـهيئات التعليمية المعتمدة من قبل هذه المنظمات. وبالرغم من أن هيئـات الاعتماد تختلف في طرق تنظيمها وفي بياناتها مـن حيـث نطـاق العمـل والرسـالة، فتتبـع كـل هيئـات الاعتماد مقاييس مجلـس اعـتماد التعلـيم العـالي (CHEA) للاعـتراف بالوظيفـة لضـمان أن المؤسسـات التعليمية أو البرامج التي يمنحوها الاعتماد قد طبقـت بشـكل عـام الحـد الأدنى المقبـول مـن مقـاييس الاعتماد.

يوفر الاعتماد سبب الثقة في أهداف المؤسسات التعليمية أو البرامج، من حيث الملاءمة للمصادر والخطط لإنجاز هذه الأهداف، وفي فاعليتها في إنجاز أهدافها، بالقدر الذي يمكن الحكم به عـلى هـذه الأشياء. فالاعتماد يتحدث عن الاحتمالية، ولكنه لا يضمن أن الطلاب لديهم مقاييس مقبولة للإنجازات التعليمية.

القابلية للمقارنة والقابلية للتطبيق

تمثل القابلية لمقارنة طبيعة، ومحتـوى، ومسـتوى تحويـل الاعـتماد، وملاءمـة الاعـتماد وقابليتـه للتطبيق، عند اكتساب هذا الاعتماد في البرامج المقدمة من المؤسسات التي تتلقى الاعتماد أمرًا هامًا في عملية التقييم وفقًا لحالة الاعتماد في المؤسسة التعليمية التي تم فيها منح الاعتماد الذي تم تحويله.

ومـن هـذا المنطلـق، فـإن الاعـتماد لا يجيـب عـلى هـذه الأسـئلة، ويجـب الحصـول عـلى هـذه

المعلومات من الكتالوجات والمواد الأخرى، وعن طريق الاتصال المباشر بين هيئات التدريس من أصحاب المعرفة والخبرة والموظفين في كل من المؤسسات التعليمية سواء كانت راسلة أو مستلمة للاعتماد. وحين يتم تحقيق هذه الاعتبارات مثل القابلية للمقارنة والملاءمة، فمع ذلك، سيكون واجبًا أن تملك المؤسسة التعليمية حد مقبول من الثقة بحيث يكون الطلاب من مؤسسات الاعتماد مؤهلين لمباشرة برنامج التعليمي المؤسسي الذي يتلقوه.

القبول وأهداف الدرجة

نجد في بعض المؤسسات التعليمية، أنه قد يكون هناك اختلاف بين قبول اعتماد بغرض القبول، قابلية الاعتماد للتطبيق. فقد تقبل مؤسسات التلقي العمل السابق، وتضع قيمة الاعتماد فيه، وتدخله في النص.

ومع ذلك، وبسبب طبيعتها المتأصلة، فقد يتم تحديدها على أنها غير قابلة للتطبيق لدرجة محددة ليسعى إليها الطالب، فتتحمل المؤسسات التعليمية مسؤولية القيام بجعل هذا التمييز والتضمينات واضحة للطلاب قبل تسجيلهم. ويجب أن يكون هذا متعلقًا بالإفصاح الكامل، مع أفضل اهتمامات الطالب التي يحتفظ بها في ذهنه. ويجب أن تقوم المؤسسة التعليمية أيضًا ببذل كل جهد ممكن، وذلك لتقليل الفجوة بين الاعتمادات المقبولة، والاعتمادات المطبقة على الاعتماد التعليمي.

المؤسسات التعليمية غير المعتمدة

المؤسسات التعليمية غير المعتمدة من مجلس اعتماد التعليم العالي (CHEA)، ومن الممكن أن تفتقد كيانات الاعتماد المعترف بها للأسباب غير المرتبطة بأسئلة الجودة. ومع ذلك، فإن هذه الهيئات لا تستطيع توفير طرف ثالث موثوق فيه التي قد توفي الحد الأدنى من المقاييس أو تزيد عنها.

وهذه هي الحالة، فإن تحويل الطلاب من هذه المؤسسات التعليمية قد يواجه مشاكل خاصة في اكتساب القبول وفي تحويل الاعتمادات لمؤسسات تعليمية معتمدة. يجب أن

يكون تسجيل المؤسسات التعليمية للطلاب من المؤسسات التعليمية غير المعتمدة من خلال خطوات خاصة للتحقق من صحة الاعتمادات التي تم اكتسابها.

المؤسسات التعليمية الأجنبية

نجد في أغلب الحالات أن المؤسسات التعليمية الأجنبية التي تحصل على التفويض من حكوماتها الوطنية، عادة ما يكون هذا التفويض من خلال وزارة التربية والتعليم أو من رأس الدولة. وبالرغم من أن هذا يزود بالقدرة على وضع مقاييس في البلاد، فإنه لا ينتج معلومات مفيدة عن القابلية للمقارنة من بلد إلى أخرى.

هناك منظمتان يساعدا المؤسسات التعليمية من خلال توفير معلومات أو أدلة إرشادية في القبول وترتيب الدورات للطلاب الدوليين: وهما خدمات الاعتماد التعليمية الأجنبية للجمعية الأمريكية للمسجلين الجماعيين وموظفي التسجيل (AACRAO) والجمعية الوطنية لشؤون الطلاب الأجانب)(NAFSA جمعية المعلمين الدوليين. يجب أن يكون هناك تكافؤ وتنسيب التوصيات ليتم تقييمها وفقًا لبرنامج وسياسات المؤسسة التعليمية الفردية التي تتلقى الاعتماد.

التحقق من صحة التعلم المؤسسي والتجريبي الإضافي بغرض تحويل الاعتماد

يجب أن يشمل سياسات تحويل الاعتماد الإنجازات التعليمية التي تم الحصول عليها في مجموعات وأيضًا في مؤسسات تعليم عالي معتمدة. وفي اتخاذ قرار حول منح الاعتماد للتعليم المؤسسي الإضافي، ستجد المؤسسات التعليمية خدمات المجلس الأمريكي في خدمة توصية الاعتماد لكلية التعليم (CREDIT) خدمات مفيدة. وفي وظائف المكتب هي تشغيل وتبني البرامج لتحديد الشهادات التي تعادل الاعتماد لعدة طرق للتعلم المؤسسي الإضافي وتحافظ خدمات المجلس الأمريكي في خدمة توصية الاعتماد لكلية التعليم (CREDIT) على برامج تقييم لدورات ذات طبيعة رسمية يقدمها رعاه عسكريين ومدنيين غير جماعيين مثل المشروع، والشركات، والهيئات الحكومية، واتحادات العمال.

تتوافر أيضًا خدمات التقييم لبرامج الاختبار أو لأنظمة تقييم إتقان عمل بطريقة صحيحة، ولدورات المراسلة المقدمة من المدارس المعتمدة من مجلس التعليم والتدريب عن بُعد. النتائج منشورة في سلسلة الدليل. وهناك مصدر آخر في برنامج اختبار تطوير التعليم العالي (GED) الذي يزود بوسائل لتقييم معادلة المدرسة العليا.

للتعلم الذي أثبت صحته وشرعيته من خلال عملية توصية الاعتماد الرسمية ACE أو من خلال برامج الاعتماد – عن طريق الاختبار، نجد أن هناك حث للمؤسسات التعليمية لاستكشاف إجراءات وعمليات مجلس تعلم البالغين وأصحاب الخبرات (CAEL). فنشرات مجلس تعلم البالغين وأصحاب الخبرات (CAEL) المصممة لهذا الغرض متوافرة.

استخدام هذا التقرير

أقر هذا التقرير الجمعيات الوطنية الأكثر علاقة بالتطبيقات في مجال تحويل ومنح الاعتماد من الجمعية الأمريكية للمسجلين الجماعيين وموظفي التسجيل، والمجلس الأمريكي للتعليم/ ولجنة تعلم البالغين والاعتمادات التعليمية، ومجلس اعتماد التعليم العالي.

وتلقى المؤسسات التعليمية التشجيع لاستخدام هذا التقرير كأساس للمناقشة في تطوير أو مراجعة السياسات التعليمية فيما يتعلق بالتحويل. فإذا كان التقرير يعكس سياسات لمؤسسة تعليمية، فمن الممكن أن ترغب هذه المؤسسة في استخدام هذه النشرة لإعلام هيئة التدريس، والموظفين، والطلاب.

دورات وشهادات التعليم عن بُعد وبرامج منح الدرجات

تهدف هذه السياسة إلى تطبيق أوسع تعريف ممكن للتعليم عن بُعد، وتسلم الشهادات عن بُعد، ويشمل ذلك تكنولوجيات الاتصالات – والتقنيات السمعية – والفيديو، والتقنيات القائمة على الحاسوب – المستخدمة للبنية التحتية سواء على الهواء مباشرة أو المخزنة.

ومن الممكن إرسال برنامج الدرجة ودورات الاعتماد أو عدم إرسالها حصريًا عبر الاتصالات عن بُعد، فعلى سبيل المثال، فقد تشمل الدورة مكون من نسخة مطبوعة وبرنامج درجة، والذي من الممكن أن يشمل متطلبات تحددها الجامعة. ولا يعفي وجود هذه المتطلبات التعليمية المؤسسة التعليمية المعتمدة من التزاماتها تجاه متطلبات الجدارة، ومقاييس، وسياسات هيئة شمال غرب للكليات والجامعات.

فبرامج المؤسسة التعليمية مع الاعتماد المتخصص تحقق نفس المتطلبات عند تقديمها من خلال التعليم عن بُعد. وتطبق مقاييس الاعتماد المؤسسي المطبقة وسياسة التغيير المادية للجنة بصرف النظر عن متى، وأين، وكيف يتم التعليم، أو من يقوم بالتدريس.

تطبيق المتطلبات

تتم معالجة هذه المتطلبات في مراجعة تتم بدورها على فترات - والدراسة الذاتية، وتقييم النظير - التي يتم إجراءها لإعادة تأكيد الاعتماد من قبل كل مؤسسة معتمدة تشارك في التعليم عن بُعد من خلال الاتصالات عن بُعد. وبالنسبة للمؤسسة التعليمية التي تقترح بدء التعلم عن بُعد من خلال الاتصال عن بُعد، ستمثل هذه المتطلبات إطار عمل لمراجعة التغيير المادي من قبل اللجنة.

تعريف

يُعرف التعليم عن بُعد، لأهداف تتعلق بمراجعة الاعتماد، كعملية تعليمية رسمية يظهر فيها أغلب التعليم حين يتغير مكان كلًا من الطالب والمعلم. فقد تكون عملية التعليم متزامنة أو غير متزامنة.

من الممكن أن يوظف التعليم عن بُعد الدراسة عن طريق المراسلة، أو السمع، أو الفيديو، أو التكنولوجيات الإلكترونية الوسيطة. وتقدم المؤسسات التعليمية دورات، وتمنح برامج الشهادة والدرجة من بُعد للاعتماد الأكاديمي، والتي من المتوقع أن تعالج في دراستهم الذاتية و/ أو عروضهم للتغيير المؤسسي. ويتم مراجعة المتطلبات التالية وفقًا لما يناسب اللجنة.

8

جودة الخدمة في المكتبات الأكاديمية

خلفية عامة

تظل المكتبات مستمرة في تجميع سجل للخبرة الإنسانية وتوفير وصول فكري ومادي لهذا السجل. وبالنسبة للمكتبات الأكاديمية بالتحديد، فإنها تتحمل مسؤولية الحفاظ على الاتصالات العلمية وأيضًا المصادر الأولية التي غالبًا ما يعتمد عليها اكتساب المعرفة.

وفي خلال العقدين الأخيرين، ظهر عدد ضخم من التحديات والفرص للمكتبات كنتيجة للتطوير السريع ونشر تكنولوجيات المعلومات. حفزت البيئة أمناء المكتبات على إعادة التفكير وإعادة تعريف المجموعات، والخدمات، والهيكل التنظيمي، والمهارات المطلوبة للموظفين العاملين في المكتبة، وسمات خدمات المكتبة.

وقد اعترفت قوة العمل بمكتبات جامعة كاليفورنيا بهذه الحالة من التغيير في المكتبات.

- أدى التزايد المستمر للصيغ، والأدوات، والخدمات، والتكنولوجيات إلى تغيير الكيفية التي نقوم بها بالتنسيق، والاسترجاع، وتقديم المقتنيات. ويتوقع المستخدمون لدينا مننا البساطة والرد المباشر، ويمكن الحكم علينا من خلال مقاييس أمازون، وجوجل، وآي تيونس.

ومن ثم فإنه يجب على صناع القرار في المكتبات أن يحددوا الكيفية التي يلبون بها

التوقعات ويطوروها لخدمات ومواد المكتبة. وبوضوح، تعمل المكتبات من خلال افتراضات مختلفة إلى حد كبير عن الطرق التي من الممكن أن يقوموا بها بمسؤولياتهم بأفضل شكل ممكن مقارنة بما فعلوه في السنوات القليلة القصيرة السابقة. وبينما يتغير التطبيق في المكتبة، فإنه يظل قائمًا على الالتزام بالخدمة. فمجموعات الكتب، ومصادر المعلومات الأخرى بدون أدوات مساعدة للوصول، والمعلومات، أو أي خدمات مكتبية أخرى هي مجرد مستودعات، وليست مكتبات. فيعمل كل أمناء المكتبات في كل أنواع المكتبات لضمان أن المنظمات توفر خدمة جودة عالية في دعمها لأهداف المؤسسة التعليمية صاحبة المكتبة الأم.

سيكون من النادر حقيقة أن تكتشف مكتبة أكاديمية، وهذا على سبيل المثال، لا تأخذ في اعتبارها جودة الخدمة كمظهر هام من مظاهر أداء رسالتها لدعم التدريس، والتعلم، والبحث في الكلية أو الجامعة التي تعمل فيها. ولكن كيف يعرف إداريو المكتبة إذا ما كانت المكتبات تلبي هذه التوقعات للمستخدمين أو تزود بخدمة ذات جودة عالية.

رضا العميل وجودة الخدمة

في القطاعات التي تهدف إلى تحقيق ربح، يمثل قياس وإدارة رضا العميل تطبيقًا شائعًا، وتقييم جودة الخدمة المعاصر له جذوره في مقياس رضا العميل. وفي خلال الأربعين سنة الماضية، تغير مفهوم رضا العميل عدة مرات. من دراسات صورة الشركة في حقبة الستينيات إلى طريقة الجودة الشاملة في الاقتصاديات الغربية في أواخر الثمانينيات، وهناك عدة طرق لرضا العميل أدت لنموذج المفهوم المعاصر لجودة الخدمة.

أخذت المرحلة الأولى من مقياس رضا العميل شكل دراسات صورة الشركة في حقبة الستينيات. وغالبًا ما شملت استبيانات صورة الشركة رضا العميل وإدراك الجودة بشكل غير مباشر في شكل أسئلة عن مواصفات الشركة مثل التدرج أو الشمول في المجتمع.

وشهدت المرحلة الثانية ميلاد دراسات جودة المنتج، والتي بدأت في حقبة

الستينيات. كان المقياس الأولي هو نموذج الكفاية والأهمية، والذي صنع مؤشرًا للرضا لتفسير سلوكيات العميل. تم إنشاء المؤشر " بتجميع مقاييس الرضا مع أداء المنتج مضروبًا في مقاييس أهمية الخاصية ". وبدأت مرحلة جديدة في حقبة السبعينيات، مدعومة ببعض دراسات رضا العميل السابقة والتي تم تطبيقها في صناعات منظمة، والتي ظهرت بشكل ملحوظ في AT&T.

وبدون مؤشرات أداء قائمة على السوق، سعى المحتكرون لتبرير الزيادات في الأسعار من خلال تجميع مقاييس رضا مرغوب فيها للعميل. وفي حقبة الثمانينيات، ظهر بشكل ملحوظ التطور الرئيسي التالي في التفكير في رضا العميل. فقد أدت المنافسة المتزايدة في سوق السيارات الأمريكي من الشركات الأجنبية لنشوء دراسات نقابية مشتركة مثل دراسات جيه. دي باورس، ودراسات الجمعيات.

يمكن تتبع أثر المجال الحالي لمقياس رضا العميل بأقصى قدر من المباشرة في حقبة الثمانينيات، حين أحكمت حركة الجودة الشاملة قبضتها على اهتمام المشروعات في الاقتصاديات والمشروعات الأوربية التي تعرف الحاجة لنموذج عالج النقلة الأصولية لاقتصاد قائم على الخدمة بدلًا من اقتصاد قائم على المنتج. ولم يعد هناك منتج معين حقيقي للتقييم، وتحولت المشروعات إلى تصورات حول ما إذا كان سيتم تلبية التوقعات أو الزيادة عنها.

نموذج فجوات جودة الخدمة

طورت مجموعة البحث لـ باراسورامان، وزيثامال، وبيري طريقة لمقياس رضا العميل في الثمانينيات، وأسمتها نموذج فجوات جودة الخدمة. قيم نموذج الفجوات رضا العميل من خلال تحديد الاختلافات، أو الفجوات بين توقعات العميل وتصورات العميل عن الخدمة.

ويتم في هذا النموذج تحديد توقعات العميل من قبل العميل نفسه، الذي يحدد الحد الأدنى المقبول والمرغوب من مستويات الخدمة.

ومن ثم يصف العميل تصوره عن مستوى الخدمة التي تلقاها والفجوة التي يحددها بعد ذلك بين مستوى الخدمة التي تلقاها من جهة، ومستوى الخدمة التي يرغب فيها من جهة أخرى. ولاحظ هارون ونتيكي أن تعريفات جودة الخدمة تختلف بين الدراسات السابقة وأنها قائمة على أربعة تصورات محددة. -1 التميز، وغالبًا ما يُعرف خارجيًا. -2 القيمة، والتي تدمج سمات متعددة ومجالها تحقيق الفائدة لمن يستقبلها. -3 مطابقة المواصفات، والتي تمكن من القياس الدقيق، ولكن ربما العملاء لا يعرفون أو يعتنون بالمواصفات الداخلية. -4 تلبية التوقعات أو الزيادة عنها التي تجمعها جميعًا وتطبقها على صناعات الخدمة. ومع ذلك، فإن أغلب باحثي العلوم والتسويق ركزوا على التصور الرابع ونموذج فجوات جودة الخدمة واستخدام التصور كإطار عمل لتحديد الفجوات الناشئة حين يزيد الأداء أو يقل عن توقعات العميل. وفي الحقيقة، نجد أن نموذج الفجوات يتسع من التصور الرابع ليضيف تصور خامس للفجوات، بأنه بوجود فجوات إضافية، فإن هذا سيمنع المنظمة من توفير خدمة عالية الجودة.

وفي نموذج الفجوات، يُنظر إلى توقعات العميل على أنها توقعات موضوعية وقائمة على الحد الذي يعتقد العملاء أنه ضروري لمزود خدمة ممتازة. وتمثل تصورات العملاء الأحكام عن أداء الخدمة، وعلاوة على ذلك، فإنه لا يُنظر إلى التوقعات على أنها توقعات ثابتة، بل من التوقع تغييرها وتطورها بمرور الوقت.

وكتب هيرنون أن:

- تفترض عملية الموافقة / عدم الموافقة التي تؤثر على نموذج الفجوة أن التوقعات تزود بإطار مرجعي التي يمكن قياس خبرة العملاء على أساسها.. العملاء من توقعاتهم قبل شراء أو استخدام منتج أو خدمة. وتصبح هذه التوقعات أساسية من حيث استخدامها في مقارنة الأداء الفعلي.

يتم قياس جودة الخدمة باستخدام نموذج الفجوات، ومن ثم، التركيز على التفاعل بين العملاء ومزودي الخدمة، والفرق أو الفجوة بين التوقعات عن إعداد الخدمة، والتصورات حول كيفية تقديم الخدمة بشكل فعلي.

والفرق بين الحد الأدنى من المستويات المقبولة والتي يتم تلقيها من الخدمة هو " فجوة الكفاية "، وتشير فجوات الكفاية الأكبر إلى أداء أفضل. والفرق بين المستويات المرغوبة والتي يتلقاها العميل للخدمة هو " فجوة التفوق "، وإذا تحققت المثالية، سنجد أن هذه الدرجات ستكون متجانسة بحيث تكون درجة الإتقان صفر. حين تحصل درجة فجوة التفوق على أكثر من صفر، سواء بالموجب أو السالب، فهي تشير إلى أداء أكثر تواضعًا.

قياس جودة المكتبة

أثر التركيز الذي ظهر مؤخرًا على التقييم في التعليم العالي على واجهة المؤسسات التعليمية بعد المرحلة الثانوية. ولا يوجد استثناء للإداريين في مكتبات الكلية والجامعة، فهم في حاجة إلى أدوات التقييم التي توفر بيانات للتحسين المستمر، ومستندات التقيم، ودليل الاستخدام العقلاني لبيانات التقييم لمنظمات الاعتماد.

وكان للقياس التقليدي لجودة المكتبة الأكاديمية حجم المجموعة. فتجد في الواقع أن العديد من المؤسسات التعليمية لا تزال تنظم مناسبات خاصة لإحياء ذكرى الحصول على المجلد رقم مليون للمكتبة.

وبدلًا من التزويد بمجموعاتها، تطلب لجنة الولايات الوسطى في التعليم العالي الآن من المؤسسة التعليمية أن تثبت توافر وسهولة الوصول إلى مصادر تعلم كافية، مثل المكتبة، وخدمات دعم تقنية المعلومات، وتوافر موظفين مؤهلين من حيث التعليم، والتدريب، والخبرة لدعم الأنشطة الأكاديمية ذات العلاقة. ومن ثم طالبت الكليات والجامعات بتحديد مقاييس تتسم بالكفاية بدون أن تكون كافية مثل مجلد يحتوي على عدد الموظفين المؤهلين.

وتملك الجمعيات الإقليمية الأخرى بشكل مماثل خمسة قوائم واسعة، تاركة أمناء المكتبات والموظفين من أصحاب الفاعلية المؤسسية لاكتشاف طريقة جديدة. ووُصف هذا التحول في تقييم المكتبات على أنه "تحرك فيما وراء طريقة مرآة الرؤية الخلفية" لنقرر ببساطة ما

حصلت عليه المكتبات أو ما هو عدد المستخدمين الذين ساروا تجاه البوابات التي في الواجهة في سنة معينة.

وقد حفز هذا التأكيد على التقييم للمسائلة الحسابية أمناء المكتبات للبحث عن مقاييس أخرى هادفة للجودة. وبدلًا من التركيز فقط على مدخلات مثل حجم المجموعة أو مستوى الموظفين، فقد كانت مقاييس المكتبة الجديدة الأولى مقاييس المخرجات التي سعت لوصف ما أنتجته المكتبات مع مدخلاتها. ومن هنا، بدأ أمناء المكتبات في التسعينيات في عمل تقرير عن المخرجات مثل عدد من البنود المستعارة أو عدد من الأسئلة المرجعية. ومع ذلك، فإن هذه المقاييس بمفردها لا تزال قاصرة لتحديد إذا ما كانت خدمات المكتبة كافية.

و كما صنعت الكليات والجامعات نتائج تعلم الطالب في أواخر التسعينيات، صنع أيضًا أمناء المكتبات مقاييس كان أساسها النتائج، أو إلى الحد الذي يتصل به الطالب أو هيئة التدريس مع مكتبات أثرت عليهم وساهمت في رسالة الجامعة. ومع ذلك، هناك حاجة لأدوات وبروتوكولات جديدة في المكتبات لتلبية الطلبات على المسائلة المحاسبية، وقياس جودة الخدمة، وصناعة بيانات لإدارة المكتبة بفاعلية.

LIBQUAL+TM

بدأت الصناعات القائمة على الخدمة في القطاع الخاص باستخدام أداة تُسمى SERVQUAL لتقييم تصورات العميل لجودة الخدمة في الثمانينيات. وطور باراسورمان SERVQUAL ووضع أرضيته في نموذج الفجوات لخدمة الجودة. وفي أعوام 1995 و1997 و1999، استخدمت مكتبات جامعة تكساس A&M، في سعيها للبحث عن نموذج مفيد للتقييم، أداة SERVQUAL معدلة.

وكشفت خبرتهم عن الحاجة لأداة متكيفة مع استخدام نظرية الفجوات التي تحدد SERVQUAL وتعالج بشكل أفضل المتطلبات المحددة للمكتبات. وفي عام 1999 شاركت جمعية مكتبات البحث (ARL) مع جامعة تكساس A&M في تطوير واختبار

وتعـديل الأداة التـي تـم تكييفهـا. وكنتيجـة لتعـاونهم بـدأت " مبـادرة LibQUAL+TM في عـام 2000 كمشروع تجريبي لقياس التصورات لجودة خدمة المكتبة في 13 مكتبة ". وفي خلال عام 2006 تم توزيـع استبيان LibQUAL +TM في 298 مؤسسة تعليمية.

حللت الدراسة البيانات لتي تم تجميعها من إدارتين لـ LibQUAL +TM في عـام 2006. وسيسـهل وصف الأداة من عملية فهم البحث. ومع كل إدارة، تحسنت أداة LibQUAL+M و تكونـت حاليًـا مـن 22 سؤال وصندوق للتعليقات. شملت النتائج لكل مكتبة ثلاثة درجات للبُعد مستمدة من ردود الـ 22 سؤال. وهناك درجة موزونة للدراسة كلها.

الثلاثة أبعاد التي تم قياسها بمقياس LibQUAL+M هم أثر الخدمة، ومراقبة المعلومات، والمكتبـة كمكان. تصورات العملاء عن كفاءة موظفي المكتبة ومدى تقديمهم للمسـاعدة مسـتمدة مـن التسـعة أسئلة التي تكون درجة بُعد أثر الخدمة.

بُعد مراقبة المعلومات مستمد من ثمانية أسئلة ومجالهم حول إذا ما كانت مجموعـات المدرسـة ملاءمة لتلبية احتياجات العميل وإذا ما كانت المجموعات منظمة بطريقة تمكـن مـن الاعـتماد الـذاتي لمستخدمي المكتبة.

و أخيرًا، فإن بُعد المكتبة كمكان مستمد من خمسة أسئلة تعالج مفاهيم المستخدم فـيما يتعلـق بتوظيف الخدمة وكفايتها للأنشطة المكتبية. تم تقييم المصادر بمعدلات تتراوح بين 1 إلى 9 حيث 9 هـو المعدل الأعلى، بحيث يمكن مقارنة الدرجات.

جدول 8-1 الأبعاد والبنود التي تكونها

البُعد		المكونات
أثر الخدمة	-1	الموظفون الذين يغرسون الثقة في نفوس المستخدمين
	-2	إعطاء المستخدمين الاهتمام على مستوى الفرد
	-3	موظفون دائمو المجاملة
	-4	الاستعداد للإجابة على أسئلة المستخدمين
	-5	الموظفون الذين لديهم المعرفة ليجيبوا على أسئلة المستخدم
	-6	الموظفون الذين يتعاملون مع المستخدمين في الاهتمام بالشكل
	-7	الموظفون الذين يفهمون حاجات المستخدمين
	-8	الرغبة في مساعدة المستخدمين
	-9	الاعتمادية في تناول مشاكل خدمة المستخدمين
ضبط المعلومات	-1	تسهيل الوصول إلى المصادر الإلكترونية من المنزل أو المكتب
	-2	موقع المكتبة على الويب يمكنني من تحديد مكان المعلومات بطريقتي
	-3	مواد المكتبة المطبوعة التي أحتاجها في عملي
	-4	مصادر المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها
	-5	المعدات الحديثة التي تمكنني من الوصول بسهولة للمعلومات التي أحتاجها
	-6	سهولة استخدام أدوات تسهل الوصول والتي تسمح لي بالوصول إلى النتائج بطريقتي
	-7	جعل المعلومات سهلة الوصول للمستخدم المستقل
	-8	مجموعات الصحف المطبوعة و/ أو الإلكترونية التي أطلبها لعملي
المكتبة كمكان	-1	فراغات المكتبة التي تلهم بالدراسة والتعليم
	-2	الفراغ الذي يوفر الهدوء للأنشطة الفردية
	-3	مكان مريح ويجذب الزوار للجلوس
	-4	بوابة للدراسة أو التعلم أو البحث
	-5	فراغ المجتمع للمجموعة التي تتعلم والمجموعة التي تدرس

المرونة والصلاحية

هناك عدد من الدراسات قد اختبر أداة LibQUAL+M من حيث موثوقية الدرجات وصلاحية الدرجات. وفي دراسة رئيسية قدمها هيث وكووك وكيريلودو وتومبسون، تكررت معاملات الصلاحية إلى حد كبير عبر أنواع مختلفة في مكتبات ما بعد المرحلة الثانوية، وقادتهم لاستخلاص أن درجات "LibQUAL+M قد تكون صالحة في مجموعات المكتبة المتنوعة باعتدال".

استكشفت هذه الدراسة أن الخلاصة ترتبط بالحجم المؤسسي، والنوع المؤسسي، ومستوى الاستثمار من قبل مؤسسة تعليمية في مكتبتها.

ومنذ عام 2000، أُستخدمت LibQUAL+M في كل ولاية ما عدا الأسكا وساوث داكوتا، و... في عدة دول مختلفة في اللغة وهي كندا، وأستراليا، ومصر، وإنجلترا، وفرنسا، وأيرلندا، وأسكتلندا، والسويد، وهولندا، ودولة الإمارات العربية المتحدة.

ورأت دورة 2005 الإدارة في جامعات جنوب أفريقيا. وفي صيف 2005 كان هناك تدريب في اليونان. وتم اختبار الأداة من حيث صلاحيتها السبكومترية، واتسم البروتوكول العالمية، واستخدام عدة لغات وثقافات في المجموعات التي تم فيها تطبيق الـ LibQUAL+M حتى تاريخه ".

مراجعة الدراسات السابقة

رضا العميل وجودة الخدمة

وصل البحث في مجال رضا العميل إلى مرحلة النضج في منتصف الستينيات. ونشأ عن ذلك عدة طرق لرضا العميل منذ ذلك الحين، ومن ثم ساهم في نموذج مفهوم جودة الخدمة المستخدم في جهود القياس المعاصرة.

ومن الصورة المشتركة التي رسمتها الدراسات السابقة، بجانب دراسات جودة المنتج التي بدأت في أواخر الستينيات، نشأت طرق قياس قائمة على توقعات أو قيم العميل.

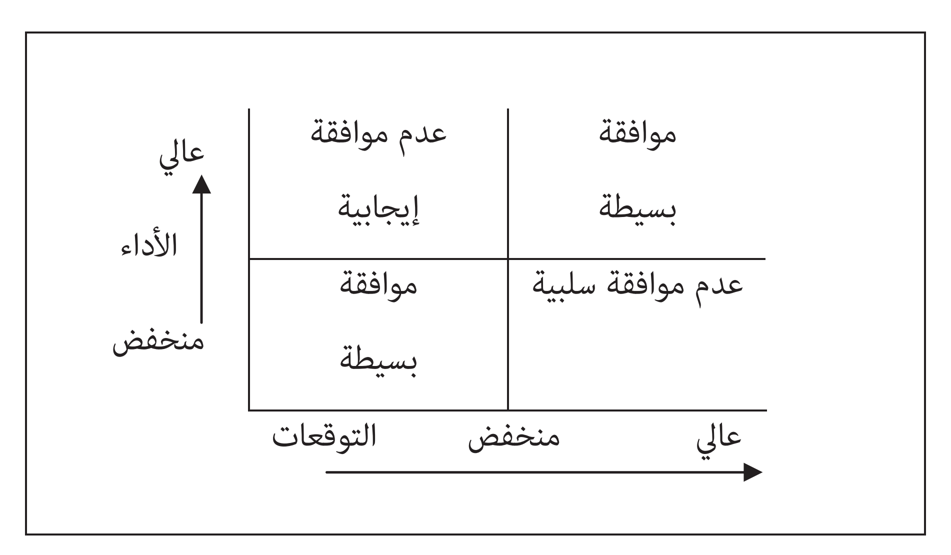
على سبيل المثال، كان نموذج الكفاية – الأهمية أحد المقاييس التي انتقلت من قياس العميل فقط مع أداء المنتج لإثراء هذه المقاييس لأداء المنتج مع قيم المستهلك. وأضافت معدلات لأهمية كل خاصية من خواص المنتج. ومن ثم ضربه بواسطة أهمية خاصية المنتج من أجل إنشاء مؤشر لرضا العميل.

نظرية عدم مطابقة المتوقع

كان أحد المجالات الأولية للاستكشاف في ظهور مجال بحث رضا العميل في الستينيات مستمد من تصور مستمد من نظرية عدم مطابقة الواقع. وعدم مطابقة الواقع نظرية معالجة تصنع إطار عمل لاختبار تكوين توقعات العميل ثم ما يتبع ذلك من مطابقة أو عدم مطابقة هذه التوقعات من خلال مقارنات مع أداء المنتج.

ويُعتقد أن العملاء يقارنون الأداء بعد الشراء وفقًا لتوقعاتهم قبل الشراء باستخدام "طريقة إرشادية قائمة على هل المنتج أفضل أم أسوأ؟" للوصول إلى حكم مبسط عن مدى مطابقة المنتج لما هو متوقع.

وإذا كان الأداء أفضل من المتوقع، فسيكون هناك عدم تطابق إيجابي مع توقعات العميل، وفي حالة إذا ما كان الأداء أسوأ من المتوقع، فسيكون هناك عدم تطابق سلبي.



الشكل 8-1 نظرية عدم المطابقة مع المتوقع

في أواخـر الثمانينيـات، بـدأ أصـحاب نظريـات رضـا العميـل والمشروعـات المماثلـة في إدراك أن الاقتصاد في الولايات المتحدة أصبح محكوم بصناعات الخدمة، وذلك من ناحية المنتج الوطني الإجـمالي وإحصائيات التوظيف. وبهدف قياس رضا العميل، لم تعد العملية مجرد منتج مـادي يـتم تقييمـه مـن حيث المتانة أو عدد العيوب به.

كان القطاع التجاري هو البداية للتعرف على الحاجة لنموذج جديـد لرضـا العميـل الـذي عـالج النقلة الأساسية لخدمة الاقتصاد القائم على الخدمة وتحول لاختبار تصورات العميل حـول مـا إذا كـان المنتج قد لبى توقعاته أم لا.

إدارة الجودة الشاملة

أكد كروسبي على أن التأكيد المباشر على الجودة " ممكن أن نرجعه بشدة إلى حركـة الجـودة في المشروع " التي حدثت في الولايات المتحـدة الأمريكيـة في منتصـف الثمانينيـات. ويمكـن وصـف نجـاح الشركات الأجنبية في السوق الأمريكي في أواخر السبعينيات والثمانينيات بالنجاح غير المسبوق.

وأدى نجاح الشركات اليابانية بالتحديد مثل شركات تويوتـا وسـوني إلى أن العديـد مـن الشركـات الأمريكية أصبحت تنظر إلى الشركات اليابانية على أنها شركات أكثر نجاحًا منها. ومن ثم، فبعد الحـرب العالمية الثانية، ركـزت الشركـات اليابانيـة عـلى الجـودة ودخلـت في إدارة الجـودة الشـاملة (TQM) في منظمتها. وتتطلب إدارة الجودة الشاملة TQM جزءً من شركة يتم تنظيمه من حيث التفرد، والفلسـفة المتكاملة التي تشكل الجودة من خلال أداء فريق العمل، والإنتاجية، وفهم العميل، ورضا العميل.

والرؤية الدقيقة لإدارة الجودة الشاملة أنه من الممكن أن يحكم العميل فقط عـلى الجـودة. وفي النموذج الذي يحكم العميـل فيـه عـلى الجـودة، والقيـاس، ورضـا العميـل، وتصـورات المسـتهلك عـن الجودة، وليس أداء المنتج فقط، والذي أصبح هامًا.

نموذج فجوات جودة الخدمة

حيــث أن إدارة الجــودة الشــاملة شــائعة الاســتخدام في الولايــات المتحــدة الأمريكيــة، فقــد

قام باحثوا السوق "بارسورمان" بتطوير نموذج فجوات جودة الخدمة. ونموذج الفجوات قائم على تصورات العميل عن عدم مطابقة المنتج للواقع مع التركيز على جودة الخدمة بدلًا من جودة المنتج.

وكتب هارنون في هذه المراجعة عن جودة المنتج أن:

- "أن عملية المطابقة / عدم المطابقة، التي تؤثر على نموذج الفجوة، تفترض أن التوقعات تزود بإطار مرجعي يمكن قياس خبرات وتجارب العملاء على أساسه.. فالعملاء يبنون توقعاتهم قبل شراء أو استخدام منتج أو خدمة. وتصبح هذه التوقعات أساس للمقارنة للأداء الفعلي".

ويصف هارنون نموذج الفجوات بأنه طريقة لقياس تصورات العميل عن جودة الخدمة من خلال تعريف الفجوات، أو الاختلافات، بين توقعات العميل، وتصورت العميل عن الخدمة.

وفي نموذج الفجوات، يُنظر إلى توقعات العميل على أنها أحكام مادية قائمة على المدى الذي يؤمن به العملاء بميزة معينة ضرورية لمزود الخدمة الممتازة. وتتأثر التوقعات بالخبرة، وليس من المتوقع أن تظل على ما هو عليه بمرور الوقت.

ونجد في هذا النموذج، أن تصورات العملاء هي مصدر الحكم على مدى جودة الخدمة ومستوى أدائها. ولنشر نموذج الفجوات، يتم استخدام أداة استبيان، ويُطلب من العملاء تعريف الحد الأدنى من الخدمة الذي سيقبلونه، ومستوى الخدمة الذي سيرغبونه. ومن ثم، يُطلب من العملاء أن يصفوا تصوراتهم عن الخدمة التي تم التزويد بها فعلًا.

ويمكن استخدام الفجوات بين مستوى الأداء الملحوظ والرغبات أو التوقعات التي يحددها العميل لتحديد واستهداف مجالات التحسين.

ويحدد اختبار نموذج الفجوات لهيرنون خمسة أنواع من الفجوات التي تكون سببًا في وجود تناقضات بين:

- توقعات العميل عن الخدمة وتصور الإدارة عن هذه التوقعات.
- مواصفات جودة الخدمة وتصور الإدارة عن توقعات العميل.
- مواصفات جودة الخدمة وتسليم الخدمة.
- تسليم الخدمة والاتصالات الخارجية للعملاء عن التسليم.
- توقع العميل عن الخدمة، وتسليم الخدمة الملحوظ.

والنوع الخامس من الفجوة، بين توقع العميل للخدمة والخدمة المستخدمة الملحوظة، هو النوع الذي استخدمه باراسورامان في تعريف إطار العمل لجودة الخدمة SERVQUAL، الأداة التي صنعوها لتقييم جودة الخدمة في القطاع الذي يهدف إلى تحقيق ربح.

جودة الخدمة **SERVQUAL**

تمثل أداة جودة الخدمة SERVQUAL مقياس متعدد البنود تم تطويره لتقييم تصورات العميل عن جودة الخدمة في مشروعات البيع بالتجزئة، وهو قائم على نموذج فجوات جودة لخدمة، القائم على نظرية عدم مطابقة المنتج لتوقعات العميل.

العملاء يعرفون الجودة

تم تصميم أداة جودة الخدمة SERVQUALمن تجميع البيانات في دراسة قام بها باراسورامان لاستكشاف العميل. أُجرت دراسة استكشاف العميل مقابلات مع أربع مجموعات للمجال من العملاء في أربعة أسواق مميزة، وهي مصارف التجزئة، وبطاقات الائتمان، وشركات السمسرة للأوراق المالية، وإصلاح وصيانة المنتج. وتم تصميم مجموعات المجال لاكتشاف العناصر التي تشكل مفهوم جودة الخدمة من خلال وجهة نظر العملاء. ونجد أن استخدام منهجية مجموعة المجال يعكس مجال إدارة الجودة الشاملة TQM عن الجودة وأيضًا مبدأ فحواه أن " العملاء فقط يحكمون على الجودة، وكل الأحكام الأخرى ليست ضرورية ". ونشأ من مجموعات مجال العميل التعريف التالي لجودة الخدمة " مدى الاختلاف بين توقعات العميل أو رغباته وتصوراتهم."

ووجد الباحثون أيضًا أن " المعايير المستخدمة من قبل العملاء في تقييم جـودة الخدمـة تنسـجم مع 10 أبعاد من المحتمل أن تتداخل معًا، وهي الموثوقية، والاستجابة، والاتصالات، والمصداقية، والأمن، والكفاءة، واللُطف، والفهم / ومعرفة العميل.. وكيفية الوصول إليه.

تحسين جودة الخدمة

تكونـت النسـخة الأولى مـن أداة جـودة الخدمـة SERVQUAL مـن 97 بنـد للقيـاس، وصـممها باراسورامان لتجميع البيانات التي تعالج هذه العشرة أبعاد. وفي المرحلة التالية من التطـوير، تـم إدارة أداة جودة الخدمة، وتم تجميع البيانات من 97 بند.

قام الباحثون بعمل تحليل للمعامل وطبقوا اختبار موثوقية. وباستخدام عامل كرونبـاش، مـع قـيم ألفا اتي تراوح مداها من 0.72 إلى 0.83 عبر 10 أبعاد. تم تعديل الأداة لتصبح 54 بندًا.

غير تحليل المعامل للـ 54 بندًا الناتجين من الكم الـذي يتحملـه كـل بنـد، مفترضًـا مـع تخصـيص بعض البنود وإلغاء بنود أخرى. ويتم تغيير البنـود في أي وقـت، وتـم تكـرار تحليـل العامـل، ومـن ثـم انتهت هذه العملية التكرارية المملة إلى تقليل البنود إلى 22 بند قائمين على خمسة أبعاد.

أبعاد أداة جودة الخدمة SERVQUAL ومكوناتهـا، الخـدمات الماديـة الملموسـة لمكونـات البُعـد، والمعدات، والأجهزة التي تعطـي الأفـراد القـدرة الموثوقيـة لأداء الخدمـة الواعـدة باسـتقلالية وبدقـة، والرغبة في الرد لمساعدة العملاء، والتزويد بالخدمة السريعة.

من أسباب جذب الانتباه لشركة ضمان المعرفة، ولطـف المـوظفين، وقـدرتهم عـلى جـذب النـاس واكتساب ثقتهم، والاهتمام بكل منهم على حدى.

جدول 8-2 أبعاد جودة الخدمة لمكوناتها

البُعد	المكونات
الملموسات	الخدمات المادية، والمعدات، وظهور الأفراد
الموثوقية	القدرة على أداء النشاط الواعد بدقة واستقلالية
رد الفعل	الرغبة في مساعدة العملاء والتزويد بالخدمة الفورية
الضمان	المعرفة والمجاملة للموظفين وقدرتهم على إعطاء الثقة
التقمص العاطفي	الاعتناء بالشركة التي تزود الأفراد، وجذب انتباه الأفراد كل على حدة

تشمل الخمسة أبعاد أداة جودة الخدمة SERVQUAL ثلاثة من الأبعاد الأولية، الملموسات، والموثوقية، والاستجابة، وأيضًا بعدين جدد، وهما الأبعاد المجمعة: الضمان والعاطفة.

تقييم جودة المكتبات

من زاوية تاريخية، فقد عبروا عن جودة المكتبة الأكاديمية من حيث حجم المجموعة. وعُدل الهدف النهائي لتجميعهم معًا والهدف هو تجميع الكتب بإتقان بما يناسب رغبات واحتياجات رواد المكتبة التي جعلت أحجام المجموعات أعلى، وأدت إلى تقييم جودة المكتبة من حيث حجم مصادرها. واعتمدت تجميع الإحصاءات وتحليل مقاييس المدخلات. وتم قياس مدخلات المصادر المالية، والإنسانية، والمادية المتوافرة لتنظيم المكتبة في شكل ما بواسطة مكتبات البحث منذ عام 1908. ومع التوكيد المستمر على التقييم والمسؤولية المحاسبية، المصحوبة بتغييرات في المكتبات ومجموعات المكتبة التي أصبحت متوافرة بفضل تقنية المعلومات، بدأ أمناء المكتبات في البحث عن مقاييس جديدة للجودة، والتي ستكون أكثر جدية.

من المدخلات إلى النتائج

في المرحلة الأولى للبحث عن مقاييس جديدة، انتقل أمناء المكتبات من التركيز فقط على ما حصلت عليه المكتبات، ونماذج المقياس المطورة ما عدا المدخلات البسيطة. وفي التسعينيات، توسع مقياس المكتبة ليشمل مقاييس المخرجات، الأنشطة التي أنتجتها المكتبات من المدخلات، مثل عدد البنود المستعارة أو الأسئلة التي تم الإجابة عليها. وتستمر الجمعيات المهنية في المكاتب والتي تشمل جمعية مكتبات البحث (ARL)، وجمعية مكتبات البحث والكلية (ACRL)، وأيضًا المركز الوطني للإحصاءات التعليمية (NCES) في تجميع البيانات على أساس المجموعة – النشاط من المكتبات الأكاديمية.

ويحتفظ المركز الوطني للإحصاءات التعليمية (NCES) بأداة على موقع ويب بهدف مقارنة هذه البيانات بين المؤسسات التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية. ويمكن القول أن مقاييس المدخلات والمخرجات مقاييس مفيدة ومعتمدة، ولكنهم لا يمسكوا بنطاق كامل لتأثير المكتبة على مؤسساتها التعليمية. وفي تقريرها في عام 1998، أمسكت جمعية مكتبات البحث والكلية (ACRL) في "قوة المهمة في تقييم نتائج المكتبة الأكاديمية" بحدود هذه المقاييس، وذكرت أنه يمكن النظر إلى " مقياس المدخلات، أو مواصفات الكميات لهم بواسطة المقاييس بطريقة بدائية أو على الأقل غير كافية لتقييم المكتبات.

ناقشت "قوة المهمة" تطوير المقاييس على أساس النتائج للمكتبات. وفي أواخر التسعينيات، أصبحت حركة إدارة المدارس، والكليات، والجامعات المسؤولة عن إرساء وتطبيق النتائج أكثر تآلفًا مع متطلبات الاعتماد والضغط من تشريعات الولاية لتحملها المسؤولية المحاسبية. واستخدم المعلمين مقاييس نتيجة التعليم حوالي 15 عامًا في نفس الوقت، ولكنه حتى التسعينيات، لم يكن أغلبهم مطلوب منه استخدام مقاييس نتيجة رسمية في تقارير الاعتماد أو طلبات الموازنة التشريعية. ضغطت المكتبات على النشاط داخل الحرم الجامعي ومقاييس الأداء القائمة على النتائج. هدفت نتائج المكتبة إلى قياس "الطرق التي من الممكن أن يتغير بها مستخدمو المكتبة كنتيجة لاتصالهم بمصادر وبرامج المكتبة"، وأيضًا لتوثق مستنديًا كيف تساهم المكتبات في اتباع النتائج المؤسسية.

جودة الخدمة وفقًا لتصور المستخدم

منذ بداية القرن الواحد والعشرين فقط، شاركت المكتبات في قياس جودة الخدمة بشكل مباشر حسب وجهة نظر المستخدم. وبدءًا من عام 2001، لم تأخذ دراسات تقييم المكتبة في أغلب جزء منها في اعتبارها مقياس مباشر للجودة. فعلى سبيل المثال، في أواخر عام 2001، لاحظ شيم ماكلور وبيرتوت في تقرير عن المقاييس والإحصاءات لـ جمعية مكتبات البحث (ARL) أنه " لكي تشير بدقة إلى نجاح أو جودة مكتبة أكاديمية، فيجب أن يتم تطبيق المقياس على ثلاثة مستويات: مستوى النتيجة، مستوى الاستخدام / الاستيعاب، ومستوى المصادر.

و بمعنى آخر، فإن الباحثين في علوم المكتبة البارزين لا يزالوا يعتمدون على مقاييس قيمة الجودة بشكل غير مباشر. ومن أجل طرق القياس، ذكر شيم ماكلور وبيرتوت أنه لا يوجد أداة أو بروتوكول لقياس جودة الخدمة في المكتبة بشكل مباشر، ولم يكن هناك بالتأكيد أداة لقياس جودة الخدمة بين المكتبات بهدف وضع علامات.

ويقدم بريتشارد وصفًا مقنعًا لتحدي القياس الذي تواجهه المكتبة.

- تكمن الصعوبة في محاولة إيجاد نموذج واحد أو مجموعة من المؤشرات البسيطة التي يمكن استخدامها من قبل مؤسسات تعليمية مختلفة، والتي ستقارن شيء ما بين مجموعات مختلفة، والتي يمكن تطبيقها محليًا من خلال التعريف فقط -على سبيل المثال، كيف ستواجه المكتبة احتياجات مؤسستها التعليمية، فقد قام أمناء المكتبات بعمل بيانات وطنية مبسطة جدًا، أو قاموا بتقييمات محلية معدلة وفقًا لرغبة رواد المكتبة للفاعلية، ولكنهم لم يبتكروا طريقة فعالة للجمع بين الاثنين.

وكما عمل المشاركون والدارسون لتطوير مقاييس ذات معنى للمكتبات، فهناك حاجة ملحة لأدوات تقييم موثوق فيها وذات معنى. وفي سعيهم لاكتشاف مقاييس أفضل، تحولت مكتبات جامعة تكساس A & M إلى البحث التسويقي في التسعينيات لتحديد أدوات قياس جودة الخدمة في المكتبة. وفي هذا الوقت، أُستخدمت أداة جودة

الخدمة SERVQUAL على نطاق أوسع في القطاع الخاص لمدة تزيد عن 10 سنوات، وعـلاوة عـلى ذلـك، فإن صناع أداة جودة الخدمة SERVQUAL، باراسورمان، كانوا أعضاء في هيئة تدريس جامعـة تكسـاس أيه وإم. استخدمت مكتبات جامعة تكساس أيه وإم أداة جـودة الخدمـة ثـلاث مـرات في أعـوام 1995 و1997 و1999 لتتبع تصورات جودة الخدمة بالمكتبة من عينات مستخدمي المكتبـة لـديها. ومـن خـلال هذه الخبرة، أدرك فريق العمل أنه من الممكـن تحسـين الأداة للمكتبـات مـن خـلال تكييفهـا لتحديـد مفاهيم أكثر دقة لخدمة المكتبة وللتخلص من بنود لم يأخذوها في اعتبارهم تتعلق ببعض مسـتخدمي المكتبات. استهدفت مجموعة جامعة تكسـاس أيـه وإم جمعيـة مكتبـات البحـث (ARL) لمشـاركتها في العمل لتجييف أداة خدمة الجودة SERVQAL للمكتبات، وتعاونوا لتطبيق منحة من التمويل لتحسـين تعلم المرحلة ما بعد الثانوية (FIPSE). ويمنح تحسين تعلم المرحلة ما بعد الثانوية تمويل للجهـد الـذي لتطوير بروتوكول معدل، والذي يسمونه LibQUAL+M.

الصلاحية والموثوقية

يمثـل اسـتبيان الــ LibQUAL+M أداة التقيـيم الأولى المطلوبـة لإنتـاج علامـات وطنيـة تتسـم بالموثوقية والصلاحية لجودة خدمـة المكتبـة. ودعمـت العديـد مـن الدراسـات موثوقيـة درجـة الأداة. واختبـارات أداة الــ LibQUAL+M أيضًـا بثبـات كـأداة صـالحة مـن الزاويـة السـيكومترية. وانتقـد روسزكوسيل وباكي وحونز درجات الـ LibQUAL+M من خلال وجهة نظرهم التي تختلف بقدر بسـيط. وفي استقصاء تم إجراءه في عام 2005، قاموا بتحليل البيانـات مـن 709 فـردًا قـاموا بتحليـل البيانـات في مؤسسة تعليمية واحدة شاركت في الـ LibQUAL+M في عـام 2003. ووجـدت الدراسـة أن معـدل الأداء الملحوظ كان مؤشر أكثر صلاحية لرضا المستخدم مقارنة بدرجة فجوة التفوق.

ركز هذا النقد لبروتوكول الـ LibQUAL+M على صلاحية درجة فجوة التفوق، والتي تعكس الفرق بين ما تلقوه المسـتخدمون مـن مسـتويات الخدمـة والمسـتويات المرغوبـة للأداء. ناقش الباحثون مستويات الأداء المرغوبة المعرفة للمستخدم وهـل هـي غـير ذات

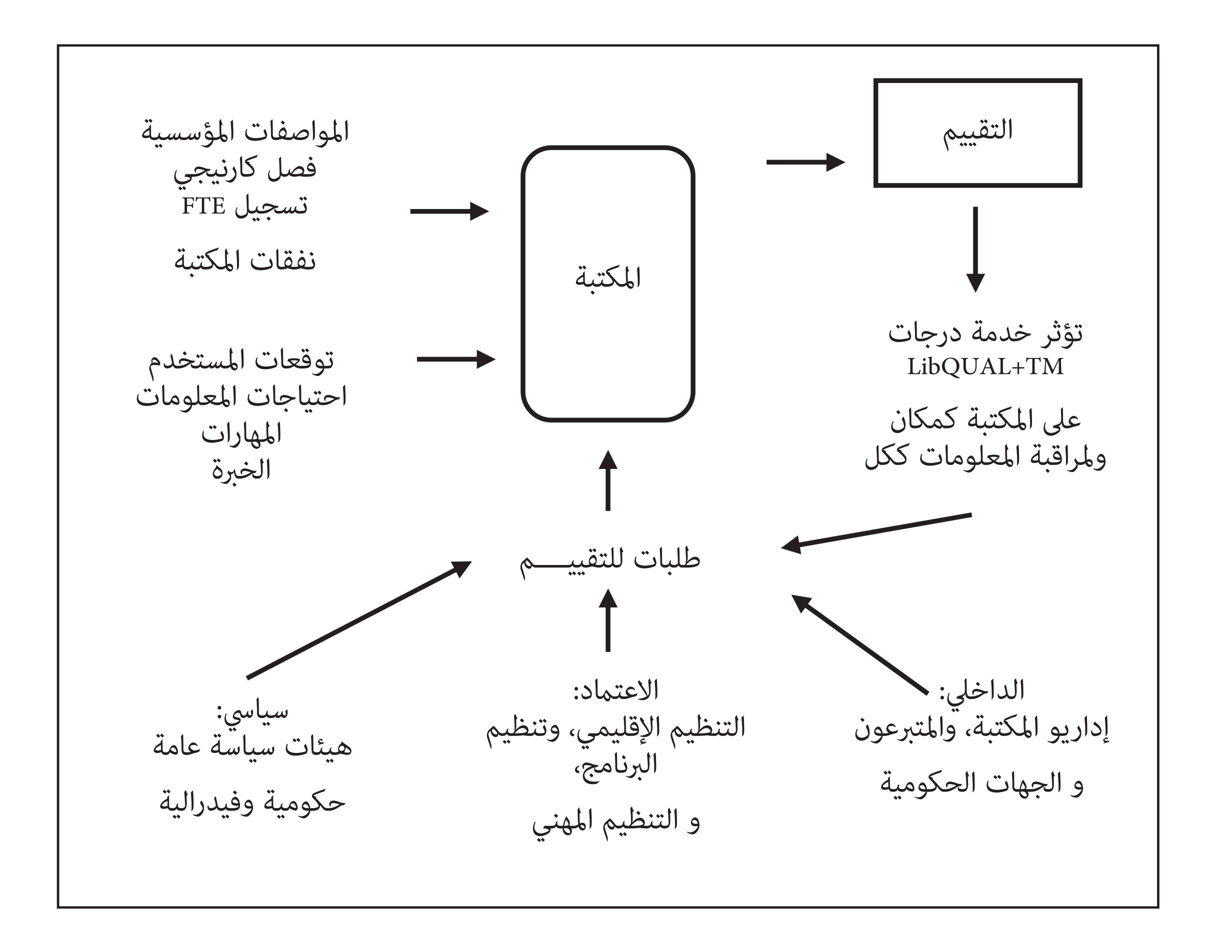
صلة بالموضوع، وهي مجرد تصورات للمستخدم عن الأداء الفعلي، أم مقاييس صالحة لخدمة المكتبة. وفي دراسة قام بها هيث وكوك وكيريليودو وتومبسون، تكررت معاملات الصلاحية بشدة عبر أنواع مختلفة من مكتبات المدرسة الثانوية، واستخلصوا أن درجات الـ LibQUAL+TMقد تكون صالحة في أنواع مختلفة من إعدادات المكتبة.

بحثت الدراسة الموصوفة في هذا التقرير الخلاصة التي تم استكشافها، وإذا ما كانت هناك علاقة بين درجات الـ LibQUAL+TM والخصائص الرئيسية التالية، الحجم المؤسسي، والنوع المؤسسي، ومستوى الاستثمار من المؤسسة التعليمية في المكتبة، وإلى أي مدى كانت هذه العلاقة. وهناك دراسة واحدة فقط تم تحديدها في مراجعة الدراسات السابقة، والتي استكشفت على وجه الخصوص العلاقات المحتملة بين درجات الـ LibQUAL+TM والمواصفات التعليمية. ومع ذلك، استخدمت هذه الدراسة نسخة سابقة من أداة الـ LibQUAL+TM مع أربعة أبعاد، واستخدمت مجموعة مختلفة من الميزات المؤسسية للمتغيرات المستقلة مقارنة بالدراسة الحالية.

وجد كيريليدو وهيث أن هناك " علاقة سلبية متوسطة بفهرس معايير عضوية جمعية مكتبات البحث (ARL) مع درجات الـ LibQUAL+TM ". يتكون فهرس معايير الـ LibQUAL+TM من مجلدات موجودة، ومجلدات مُضافة، وتسلسلات حالية، ومجموع الموظفين، والنفقات. وبمعنى آخر، فإن الفهرس مكون من مقاييس المدخلات والمخرجات التقليدية لجودة المكتبة. واستخلص كيريليدو وهيث أن أعضاء المكتبات من الطلاب وهيئة التدريس في المؤسسات التعليمية التي تتبنى البحث على نطاق واسع لديهم توقعات أعلى لمجموعات المكتبة التي نتجت عن الدرجات المتدنية للـ LibQUAL+TM ـ وظهر وجود علاقة سلبية بين فهرس المعايير ودرجات LibQUAL+TM، وأكدوا أنه "بسبب أن مستخدمي المكتبة يتمتعون بمهارات أعلى بكثير، وكونهم متخصصون ولديهم حاجات لمعلومات متنوعة.. فهم يطلبون طلبات أكثر وأصعب بوضوح لتحقيق رضاهم مقارنة بطلبات الأنواع الأخرى من المؤسسات التعليمية.

إطار المفاهيم

ساعدت مراجعة الدراسات السابقة في تقديم خدمات كأساس لإطار المفاهيم الذي يحدد هذه الدراسة. ومن الواضح أن طلبات التقييم موجهة للمؤسسات التعليمية لمرحلة ما بعد الدراسة الثانوية ومكتباتها في الدوائر الداخلية والخارجية والتي تشمل المجالس الحاكمة، والهيئات على مستوى الدولة والولاية، ومنظمات الاعتماد، والإداريين الذين يحتاجون البيانات من أجل اتخاذ القرار.



وبالإضافة إلى ذلك، فإن مستخدمي المكتبة يحضرون معهم توقعاتهم للمكتبة عن الخدمات والمصادر على أساس فهمهم للمؤسسة التعليمية وأيضًا خبرتهم ومهارتهم في استخدام المكتبات.

ويوضح الشكل العلاقات بين المفاهيم المختلفة التي تشكل العوامل المتعلقة بتقييم جودة الخدمة المكتبية مع استبيان الـ LibQUAL+L.

منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتوسيع المفهوم الحالي لمعنى درجات الـ LibQUAL+TM في مكتبات الكليات والجامعات. وعلى وجه الخصوص، قامت هذه الدراسة بتحديد إذا ما كانت الدرجات مرتبطة بالميزات التي تعبر عن مهمة المؤسسة التعليمية، وحجم المؤسسة التعليمية، أو مستوى الاستثمار في المكتبات.

وتعريف جودة الخدمة الذي يحدد بروتوكول الـLibQUAL+TM هو تعريف لما تم استخدامه في الدراسة الحالية. فقد عُرفت جودة الخدمة بأنها " نتيجة لمقارنة العميل الخدمة المتوقعة بالخدمة التي تحققت فعلًا ".

المتغيرات

كانت المتغيرات المستقلة التي تم فحصها من أجل الحصول على نتائج محتملة مع الـ LibQUAL+TM من النوع المؤسسي، والحجم المؤسسي، ومن النوع الذي يستخدم في الاستثمار في المكتبات. وفي هذا البحث الاستقصائي، تم تعريف النوع المؤسسي على أنه تصنيف محدد من التصنيف الأساسي لكارنيج، وتم تعريف الحجم المؤسسي على أنه تسجيل FLEلمدة اثنى عشر شهرًا، وتم تعريف الاستثمار المؤسسي في المكتبات على أنه إجمالي انفاقات المكتبة الثانوية.

تمثلت المتغيرات التابعة في هذه الدراسة الاستقصائية في متوسط الدرجات الملحوظة لثلاثة أبعاد لـ LibQUAL+TM والدرجات الشاملة والموزونة لـ LibQUAL+TM.

عينة ومجتمع الدراسة

قامت هذه الدراسة بإجراء بحث استقصائي عن العلاقات المحتملة بين الميزات المؤسسية ودرجات الـ LibQUAL+TM في الكليات والجامعات الأمريكية. ووفقًا للمركز الوطني لإحصاءات التعليم.

وتمنح كل من المركز الـوطني لإحصـاءات التعلـيم (NCES)، وتعـداد مـا بعـد المرحلـة الثانويـة، والمؤسسات التعليمية التي تمنح الدرجة أربع درجات على الأقل 2,217. ولم تكن عينـة هـذا الاستقصـاء قائمة على أساس عشوائي، أو عينة غير مناسبة.

اختيار العينة

كانت العينة محددة بالمجموعة الحاليـة مـن مكتبـات الجامعـة والكليـة الأمريكيـة التـي اختـارت المشاركة في دراسة الـ LibQUAL+TM في أثناء عام 2006.

وعلاوة على ذلك، شملت العينة تقارير الدرجات المؤسسية فقط في حالـة تـوافر جميـع الشروط التالية:

- موافقة المؤسسة التعليمية على تبادل النتائج.
- استخدام المؤسسة التعليمية للنسخة الإنجليزية الأمريكية من المسح.
- وضع المؤسسة التعليمية نفسها في فئة "الكليات والمعاهد".

وبدأ اختيار المؤسسات التعليمية للعينة بالنوع المؤسسي. ومن بـين 298 مؤسسـة تعليميـة، كـان هناك 216 مؤسسة تعليمية لديها مكتبات معرفة ذاتيًا كمكتبات جامعة أو كلية.

يوضح الجدول 8-3 المشاركين في الـ LibQUAL+TM 2006 وفقًا لنوع المكتبة وعددها ووفقًـا لنـوع المؤسسـة التعليميـة. وبلـغ عـدد أكاديميـات العلـوم الصـحية 10، وأكاديميـات القـانون 6، والكليـات والجامعات 216، وكليات المجتمع 29، والمشروع الأوربي 16، وتاريخ الأسرة 1، والمستشفيات 1، والخدمـة الصحية الوطنيـة (إنجلـترا 10)، والعامـة 4، ومكتبـات مراكـز البحـث 1، والولايـة 3 الجامعـة / TAFE، والمجموع 298.

وفي الخطوة التالية، تم استبعاد 55 مؤسسة تعليمية مشاركة من العينة بسبب كـونهم مـن بـلاد أخرى خلاف الولايات المتحدة الأمريكية.

جدول 8-3 المشاركين في LibQUAL 2006 حسب نوع المكتبة

المؤسسة التعليمية	العدد
العلوم الصحية الأكاديمية	10
القانون الأكاديمي	6
كلية أو جامعة	216
كلية المجتمع	29
المشروع الأوربي	16
تاريخ الأسرة	1
المستشفى	1
الخدمة الصحية الوطنية (إنجلترا)	10
عام	4
مكتبات مراكز البحث	1
الولاية	3
الجامعة / TAFE	1
المجموع	**298**

يوضح الجدول 8-4 المشاركين في الـ LibQUAL+TM 2006 وفقًا لنوع البلد والعدد المشارك منها، أستراليا 2، وكندا 11، والدنمارك 2، وفنلندا 4، وفرنسا 2، وإيرلندا 2، وهولندا 5، والنرويجي 2، وجنوب أفريقيا 8، والسويد 2، وسويسرا 2، والمملكة المتحدة 34 والولايات المتحدة الأمريكية 222، والمجموع 298.

وأخيرًا، تم استبعاد مكتبتين من العينة بسبب عدم إمكانية الحصول على البيانات الكاملة لهذه الدراسة. وشاركت المكتبة في كلٍ من الحالتين في الـ LibQUAL+TM

كمؤسسات فردية ولكنها لم تذكر إحصاءات مؤسسية فردية لمسح المكتبة الأكاديمي للمركز الوطني للإحصاءات التعليمية (NCES)، ذُكرت بيانات NCES في تقارير المؤسسة الأم.

جدول 8-4 المشاركون في LibQUAL 2006 حسب البلد

البلد	العدد
أستراليا	2
كندا	11
الدنمارك	2
فنلندا	4
فرنسا	2
إيرلندا	2
هولندا	5
النرويج	2
جنوب أفريقيا	8
السويد	2
سويسرا	2
المملكة المتحدة	34
الولايات المتحدة الأمريكية	222
المجموع	298

الحجم والتمثيل

بالنسبة للـ 298 مؤسسة تعليمية التي شاركت في عام 2006 في إدارة الـ LibQUAL+TM، تكونت العينة من 159 مؤسسة تعليمية، وراعت العينة كل معايير الاختيار.

وكانت العينة الناتجة من 195 مؤسسة تعليمية مناسبة من حيث الحجم، وكان من المقبول عمومًا أن يكون لدينا 30 حالة على الأقل في كل مجموعة من أجل إجراء دراسة قائمة على الارتباط. ومن أجل إجراء تحليل استكشافي وصالح، تم احتساب اختبار كولوموجروف - سميرنوف للمتغيرات المستقلة، نفقات المكتبة، تسجيل FTE، التصنيف الأساسي لكارجي، ونفقات المكتبة لـ FTE.

كانت نتائج الاختبار ذات دلالة للمتغيرات المستقلة، والتي أشارت إلى أن التوزيع كان مختلف بشكل واضح عن التوزيع العادي. وحيث أن التوزيع لا يتفق مع الافتراض الطبيعي، فتطلب تحليل البيانات إجراءات غير حدودية. وتم اختبار العينة الواحدة لكولوجروف - سميروف أيضًا للمتغيرات التابعة، التي لديها توزيعات لم تظهر اختلافات واضحة عن التوزيع الطبيعي.

الحدود وتعيين الحدود

حيث أن عينة تقارير الدرجات التي تشملها هذه الدراسة أكثر ملاءمة من العينة العشوائية من المجموعة التي تم اختيارها ذاتيًا للمؤسسات التعليمية، ولكن من الممكن ألا تكون ممثلة لكل

المكتبات الأكاديمية.

و بالإضافة إلى ذلك، فإنه لا يمكن تعميم هذه الدراسة الاستقصائية على المؤسسات التعليمية التي أدارت المسح بلغة مختلفة بما في ذلك اللغة البريطانية. وأخيرًا، فإنه لا يمكن تعميم بيانات تحليل الدراسة المرتبطة بمكتبات الجامعة على أي نوع آخر من المكتبات.

الحصول على بيانات

تم تجميع البيانات التي تم تحليلها في هذه الدراسة أصلًا ونشرها بمعرفة جمعية مكتبات البحث (ARL)، وقاعدة كارنيجي من أجل تقدم التدريس، والمركز الوطني لإحصاءات التعليم (NCES). وأكد عدد من الدراسات التي تتسم بالصلاحية والموثوقية تكامل بروتوكول الـLibQUAL+TM.

تم استرجاع هذه البيانات من نشرات هذه المنظمات للتمكين من إجراء تحليل مُصمم لتحديد إذا ما كان هناك علاقة بين درجات الـ LibQUAL+TM، وما مدى هذه العلاقة، والمواصفات التالية للكليات، النوع المؤسسي، والحجم المؤسسي، أو مستوى الاستثمار في المكتبات.

وتم وضع الأسئلة التالية كإطار عمل للدراسة.

- ما هي درجات الـ LibQUAL+TMفي عام 2006 لمكتبات الكلية والجامعة الأمريكية؟
- ما هي مواصفات مكتبات الكلية والجامعة الأمريكية التي تدير الـ LibQUAL+TM لعام 2006؟
- إلى أي حد، إذا وُجد، ارتبطت درجات بُعد مراقبة المعلومات بالنوع المؤسسي كما عبر عنها التصنيف الأساسي لكارنيجي؟
- إلى أي حد، إذا وُجد، ارتبطت درجات بُعد المكتبة كمكان بنفقات المكتبة لطالب FTE؟
- إلى أي حد، إذا وُجد، ارتبطت درجات أثر الخدمة بالحجم المؤسسي كما عبر عنها تسجيل FTE؟
- إلى أي حد، إذا وُجد، ارتبط الاستثمار المؤسسي كما عبر عنه نفقات المكتبة بالدرجات لكل من الثلاثة أبعاد، أو درجات الـ LibQUAL+TM كلها؟

كانت بيانات المتغيرات المستقلة درجات LibQUAL+TM والتي تم تجميعها لهذه الدراسة من تقارير درجات LibQUAL+TM للمكتبات في العينة. البيانات للمتغير التابع، " للنوع المؤسسي "، تم تجميعها من التصنيف الأساسي المنشور لقاعدة كامبريدج لكل مؤسسة تعليمية. تم الحصول على نفقات المكتبة وبيانات تسجيل FTE لمدة اثنى عشر شهرًا من نشرات المركز الوطني للإحصاءات التعليمية (NCES)، المكتبات الأكاديمية، 2004.

التحليل الإحصائي

تم تحديد أول سؤالين عن طريق إجراء إجراءات الإحصاءات الوصفية التي تلخص توزيع درجات الـ LibQUAL+TM والميزات التعليمية للمكتبات في العينة.

وتم تحديد التكرارات لكل قيم كل متغير، تم احتساب الدرجات المتوسطة والوسيطة كمقاييس للميل المركزي.

تم وصف التقلبات باحتساب التباين والانحراف المعياري، وتم تحديد المحددات، وبالنسبة للأسئلة الأربعة الباقية، فقد تم إجراء الارتباط والانكسار لاستكشاف إذا ما كان هناك علاقة موجودة، وإلى أي مدى توجد هذه العلاقة.

تم استخدام الارتباط الخطي البسيط، والارتباط غير البارمتري والانكسار الخطي الثنائي التباين لتقييم العلاقات المحتملة للمتغيرات المستقلة مع المتغيرات التابعة.

تحليل البيانات

المشكلة والطريقة

شجع التأكيد الحديث على التقييم في التعليم العالي إداريون في الجامعة بما فيهم الإداريين بالمكتبة، على تطوير طرق جديدة لتقييم الخدمات والبرامج. فتمثل المكتبات مؤسسات موجهة للخدمة، وحتى الآن فإن المقياس التقليدي لجودة المكتبة الأكاديمية هو حجم المجموعة. وقد حفز التوكيد على التقييم الرسمي في السنوات الأخيرة المكتبات على البحث عن مقاييس أفضل من حيث المعنى لجودة الخدمة. وهناك حاجة لأدوات التقييم تنتج بيانات ممكن استخدامها للإعلام بالتحسين , وأيضًا تطبيقات تقييم المستندات لتنظيمات الاعتماد، وهيئات التقويم، والمجالس الحاكمة.

أداة الـ **Lib Qual / + TM**

في التسعينيات، بدأت مكتبات جامعة تكساس A & M في استخدام أداة استبيان تسمى SERVQUAL، والتي تم تصميمها لقياس تصورات العميل عن جودة الخدمة في

القطاع الخاص.

وبعد تطبيق الأداة ثلاث مرات من أجل تقييم جودة الخدمة بالمكتبة، دخلت مكتبات جامعة تكساس A&M في شراكة مع جمعية مكتبات البحث (ARL) لتطوير، واختبار، وتكييف الأداة للمكتبات الأكاديمية. ونجم عن هذا التعاون استبيان الـ LibQUAL+TM، والذي تم استخدامه في عام 2000 من قبل جمعية مكتبات البحث (ARL) من خلال 13 مكتبة بحث كمشروع تجريبي لوضع تصور لجودة الخدمة. ومن ثم، تسبب أول استخدام لاستبيان الـ LibQUAL+TM بأنه أصبح أكثر الأدوات شعبية. وفي عام 2006، كان هناك 298 مكتبة شاركت في الـ LibQUAL+TM. تحسنت الأداة وتطورت، وهي الآن تتكون من 22 سؤالًا تم تجميعهم في مجموعات لقياس ثلاثة أبعاد من جودة الخدمة بالمكتبة، تأثير الخدمة، والرقابة على المعلومات، والمكتبة كمكان.

يتعلق بُعد أثر الخدمة بتصورات العملاء عن كفاءة الموظفين العاملين بالمكتبة، ومساعدتهم، يتعلق بُعد الرقابة على المعلومات بما إذا كانت الروابط التي تربط المكتبة بالعملاء كافية لاحتياجات العملاء أم لا، وهل هي منظمة بطريقة تمكن من الموثوقية الذاتية لمستخدمي المكتبة، وبعد المكتبة كمكان بوظيفة خدمة المكتبة وملاءمتها للاحتياجات الأكاديمية.

جدول 8-5 LibQUAL أبعاد وأسئلة الاستبيان المطابقة

البعد	المكونات (البند #)
أثر الخدمة	موظفون يغرسون الثقة لدى المستخدمين (1) إعطاء المستخدمين اهتمامًا للفرد (4) الموظفون اللطاف بشكل مستمر (6) الاستعداد للإجابة على أسئلة المستخدمين (9) الموظفون الذين لديهم المعرفة للإجابة على أسئلة المستخدم (11) الموظفون الذين يتعاملون مع المستخدمين في اهتمامهم بالنمط (13) الموظفون الذين يتفهمون حاجات المستخدمين (15) الرغبة في مساعدة المستخدمين التبعية في تناول مشاكل خدمة المستخدم (22)
ضبط المعلومات	جعل المصادر الإلكترونية متاحة للاستخدام من المنزل أو المكتب (2) موقع المكتبة على الإنترنت يمكنني من تحديد مكان المعلومات على طريقتي (5) مواد المكتبة المطبوعة التي أحتاجها إلى عملي (7) مصادر المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها (10) المعدات الحديثة التي تمكنني من الوصول بسهولة إلى المعلومات التي أحتاجها (14) أدوات سهلة الوصول تسمح لي أن أجد أشياء على طريقتي (16) جعل المعلومات متاحة وسهلة الوصول للاستخدام المستقل (19) مجموعات الصحف المطبوعة / الإلكترونية التي أطلبها لعملي (20)
المكتبة كمكان	فراغ المكتبة الذي يلهم الدراسة والتعلم (3) فراغ الهدوء لأنشطة الأفراد (8) مكان مريح وجذاب (12) بوابة للتعلم والدراسة أو البحث (17) فراغ المجتمع وتعلم المجموعة ودراسة المجموعة (21)

الغرض من الدراسة وتصميمها

مع الأخذ في الاعتبار المستوى المتزايد للمشاركة في استبيان الـ LibQUAL+TM، والكيان الصغير نسبيًا للبحث عن مغزى نتائج الـ LibQUAL+TM، واستُكملت هذه الدراسة بغرض إضافة مفهوم مهني للمكتبة لمعنى درجات الـ LibQUAL+TM.

وجد البحث أن معاملات الصلاحية للـ LibQUAL+TMتكررت بشدة بين أنواع مختلفة من المكتبات في المرحلة التي تلي المرحلة الثانوية في دراسة واحدة، وتقود الكتاب إلى استخلاص أن "درجات الـ LibQUAL+TM قد تكون صالحة في الإعدادات المتنوعة المقبولة للمكتبات". استكشفت هذه الدراسة جانبًا من هذه الخلاصة من أجل السعي لتحديد إذا ما كانت الميزات المؤسسية ستؤثر على درجات الـ LibQUAL+TM.

تم تصميم تحليل البيانات لتحديد إذا ما كان علاقة بين درجات الـ ـ LibQUAL+TM والميزات المؤسسية المختارة للكليات والجامعات الأمريكية، وإلى أي مدى تكون هذه العلاقة.

وقامت هذه الدراسة بالتحديد باختبار الميزات المؤسسية التالية للعلاقات المحتملة مع درجات الـ LibQUAL+TM لعام 2006.

- النوع المؤسسي وفقًا لتعريف تصنيف كارنيجي الأساسي،
- الحجم المؤسسي وفقًا لتعريف تسجيل FTE 12 شهرًا.
- الاستثمار المؤسسي في المكتبات وفقًا لتعريف نفقات المكتبة السنوية.

الطريقة

تكونت العينة من مكتبات في الكليات والجامعات الأمريكية التي تمنح درجات علمية للدراسة لمدة أربع سنوات وشاركت في الـ LibQUAL+TM لعام 2006. وكانت هذه عينة للملاءمة، والتي شملت 298 مكتبة شاركت فيها.

وبشكل مبدئي، تم استبعاد 82 مكتبة من مجموع 298 مكتبة مشاركة بسبب أنهم لم يعرفوا أنفسهم كمكتبات في كليات أو جامعات. وتبقى 216 مؤسسة تعليمية في العينة،

وتم استبعاد 216 مؤسسة تعليمية أخرى بسبب أنهم كانوا من دول أخرى خلاف الولايات المتحدة الأمريكية.

أصبح الـ 161 مكتبة الباقين هم العينة الأولية. وأثناء مرحلة تجميع بيانات الدراسة، تم استبعاد مؤسستين تعليميتين أخرتين من العينة بسبب عدم إمكانية الحصول على البيانات الكاملة المطلوبة لهذه الدراسة. وفي كلًا من الحالتين، شاركت المكتبات في استبيان الـ LibQUAL+TM كمؤسسات تعليمية مستقلة. ومع ذلك، فأثناء عملية تجميع البيانات، اكتشفنا أن المكتبة لم تذكر إحصائيات كمؤسسة تعليمية مستقلة لاستبيان المكتبة الأكاديمية الذي تم إدارته من المركز الوطني لإحصائيات التعليم (NCES). وأُدرجت بيانات الـ NCES لكل من المكتبتين في التقارير التي زود بها المركز الوطني لإحصائيات التعليم (NCES) بمعرفة المؤسسات الأم.

شكلت الـ 159 مكتبة الباقية العينة النهائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة. تم تحديد أسئلة البحث التي كونت هذه الدراسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS للنوافذ من أجل تحليل البيانات. نتج عن الحسابات إحصائيات وصفية، وحسابات للارتباطات الثنائية التباين، وتحليل الانكسار الثنائي التباين. وتمثلت المتغيرات المستقلة أو التنبؤية في نفقات المكتبة السنوية، وسجل FTE، والتصنيف الأساسي لـ كارنيجي، ونفقات المكتبة للـ FTEE. وظف تصميم هذه الدراسة طريقة تتطلب حسابات متعددة باستخدام نفس المجموعة من المتغيرات. ولهذا السبب، تم تطبيق تسوية بونفيروني للمستويات ذات الدلالة لتقليل فرصة حدوث خطأ من النوع 1.

تم تقسيم مستوى الدلالة الاصطلاحي 0.05 بأربعة ليحسب للأربعة أسئلة التي تم تحديدها. وبالتالي تم قبول البيانات وتفسيرها عند مستوى 0.13 أو أقل.

9

تطبيقات الكود في المكتبات الأكاديمية والبحثية

النقاط العامة التي تدور حول المبادئ المتبعة

يُحدد الكود الخاص بالتطبيقات المثلى ثمان مجموعات من التطبيقات الحالية الشائع استخدامها, ويتم استخدام هذه التطبيقات في حالة تعريف حقوق طبع المواد المكتبية بواسطة المكتبات البحثية والأكاديمية والتي يمكن من خلالها تطبيق مبدأ الاستخدام العادل, حيث يوضح هذا الكود المبادئ التي تصف بصورة عامة كيف يمكن تطبيق مبدأ الاستخدام العادل على كل تطبيق أو موقف من التطبيقات الثماني السابق ذكرها.

يصاحب كل مبدأ من المبادئ قائمة من الاعتبارات التي يؤمن المجتمع المكتبي بأهمية الدور التي تلعبه في إعادة هيكلة أو تحسين جودة هذه المبادئ: كما يجب أخذ القيود المصاحبة للمبادئ السابق ذكرها في عين الاعتبار ويجب أيضا ملاحظتها جيدا من أجل التأكيد على أهمية قضية الاستخدام العادل والتحسينات التي يمكن القيام بها من أجل التأثير على تلك القضية في المستقبل, لاحظ من فضلك أن تلك التحسينات تمثل ما يؤمن به المجتمع المكتبي وهى عبارة عن تطبيقات إضافية تشرح الجهود التي "تتفوق وتتجاوز" من أجل إضافة قيمة حقيقة للمواد المكتبية الموجودة بالفعل أو من أجل لفت انتباه شركاء العمل، ومن المؤكد أن المقاييس السابقة لن تسبب أي معوقات إضافية كما أنها ليست مطلبا أساسيا لتدعيم الأساس المنطقي لمبدأ الاستخدام العادل.

ويعتبر استخدام مقاييس الحماية التقنية (TPMs) مثالا حيًا على بعض القيود

والتحسينات المقترحة والذي يساعد على وصول المادة المكتبية إلى الشريحة المؤسسية المستهدفة بصورة سرية وخاصة. وفي بعض الأحيان، يمثل استخدام مقاييس الحماية التقنية شرحا تفصيليا ودقيقا لمبدأ "حسن النية" الخاص بالجزء المكتبي محل التساؤل ومع ذلك تختلف وتتنوع أشكال مقاييس الحماية التقنية (TPMs) فبالنسبة للغرض المكتبي تعتبر الطرق الأقل فضولا مناسبة أكثر من الطرق الأخرى، كالتشفير على سبيل المثال، وبسبب رأي بعض المحاكم، يعتبر مبدأ الاستخدام العادل شديد الحساسية، وذلك في حالة التعامل بمبدأ "حسن النية" وتشتمل بعض المبادئ على القيود أو التحسينات التي ترصد بعض المخاوف الأخلاقية.

ربما تبدو بعض القضايا، مثل احترام الخصوصية والإشارة إلى الإسناد الصحيح، غير متعلقة بحقوق الطبع من الأساس, فتظهر القضايا السابقة حسن النية، وتخدم مجموعة الأهداف الخاصة بإدارة الإصدارات المكتبية.وبالرغم من أهمية هذه القيم بالنسبة للمكتبات البحثية والأكاديمية، فلابد أيضا ملاحظة أن المكتبات حين تقوم بدورها الطبيعي فهي بذلك تقوي موقفها الخاص بمبدأ حسن النية, وبالإضافة إلى ما سبق، يشير الكود إلى نقاط عديدة تمنح أصحاب حقوق الطبع الفرصة لتسجيل مخاوفهم واهتماماتهم وشكواهم حول تطبيق مبدأ حسن النية.

يؤمن المجتمع المكتبي أن المشاركة في عملية مثل هذه لا تؤدى بالضرورة إلى محو محتوى المادة المكتبية تلقائيا، ولكنه بدلًا من ذلك يؤدى إلى خلق محادثات بين المكتبة وصاحب حقوق الطبع، وسوف تمد تلك المحادثة صاحب حقوق الطبع بالمعلومات التي تحتاجها المؤسسة من أجل اتخاذها للقرار الخاص بمحو المادة الأدبية أو الاحتفاظ بها. يُظهر الترحيب بتلك التفاعلات المتعلقة بصاحب حقوق الطبع حسن نية المكتبة، كما أنه أيضا يتيح فرصة تنمية الاستعدادات التطوعية التي تخدم جميع الأطراف. ولا يقوم مبدأ الاستخدام العاجل بلفت الانتباه إلى الفروقات بين المواد الإعلامية المختلفة أو بين التصميمات المتنوعة حيث يؤمن أمناء المكتبات أن جميع أنواع المواد الأدبية يجب أن تخضع لنفس المبادئ ويستثنى من ذلك بعض الحالات ولكن في أضيق الظروف.

وبالإضافة إلى ذلك، لا يفرق أمناء المكتبات عامة بين الاستخدامات الخاصة بالمواد الإعلامية المختلفة، ففيما عدا ذلك يجب مراعاة النسخة الرقمية بنفس قدر مراعاة النسخة التناظرية من أجل تحقيق الهدف المرجو من الاستخدام العادل. يهتم الموقف التالي الذي سوف يتم شرحه فيما بعد بمبدأ الاستخدام العادل الخاص بحقوق الطبع ، وليس الطريقة التي يطلب بها المستخدم نسخة من العمل المكتبي.

في حالة حصول المستخدم على نسخة من العمل بطريقة غير شرعية أو بسوء النية، فربما يؤثر ما حدث بصورة سليبة على التحليلات الخاصة بمبدأ الاستخدام العادل، وبطريقة مشابهة، قد تجد بعض القيود التعاقدية من الاستخدام العادل، وبذلك تفترض المبادئ أن المكتبة أو المستخدم قد حصلوا على نسخة من العمل المكتبي بصورة حسنة النية، كما أن تلك النسخة غير معرضة للقيود التعاقدية أو تضارب التراخيص.

تقوم هذه المبادئ برصد مواقف منفصلة، ولكن بصورة عملية تتداخل تلك المبادئ من وقت لآخر, وسوف تحتاج بعض مجموعات المبادئ الخاصة إلى التحويل الرقمي حتى يستطيع الباحثون الوصول إليها، ومن أجل الاحتفاظ بها أيضا، ومثال على ذلك تطبيق المبادئ الثالثة والرابعة. ويجب أن تشعر المكتبات بالحرية الكاملة حينما تلجأ لتطبيق تلك المبادئ المختلفة وذلك من أجل تحديد أفضل طريقة لتطبيق مبدأ الاستخدام العادل حتى تستطيع المكتبات تطبيق تلك المبادئ على بعض المواقف الخاصة.

تدعيم التدريس والتعلم مع الوصول إلى
المواد المكتبية عن طريق التقنية الرقمية

الوصف

لدى المكتبات البحثية والأكاديمية تاريخ طويل وعظيم متفق عليه هذا التاريخ خاص بدعم التوجيهات داخل الفصول الدراسية عن طريق تمكين الطلاب من الوصول إلى مواد مكتبية مقروءة، خاصة في نفس المكان المتواجدون فيه وباتخاذ احتياطات مادية معينة. وفي المقابل، اعتمد المدرسون على المكتبات من أجل توفير هذه الخدمة المهمة للباحثين.

وفى أيامنا هذه، يفضل كلا من الطلاب والمدرسين السبل الإلكترونية المماثلة للمناهج الأكاديمية القديمة، التي كانت توفر المواد الإعلامية المطلوبة التي تدعم المقررات الدراسية. يمنح القسم رقم 110 (2) الخاص بقانون حقوق الطبع نظام حماية خاص لبعض الاستخدامات الحالية، ولكنه لا يغطى جميع أشكال الاستخدام الرقمي والتي زادت أهيمتها من خلال تحديات القرن الواحد والعشرين. وبمرور الوقت، نمت مجموعة من المبادئ الجديدة الخاصة بالمبادئ المتباعدة، وغير المتصلة ببعضها البعض، والتي تمد الطلاب بمجموعة مادية من المقررات الدراسية، وتحدث تلك الإمدادات لكن فعليا خارج إعدادات المكتبة.

لا تهدف المبادئ التالية إلى رصد الأنشطة السابق ذكرها، ولكنها تركز على الدمج بين الاستخدامات الرقمية والمحتوى المكتبي. سيلعب مبدأ الاستخدام العادل دورًا مهما في جعل تلك الاستخدامات ممكنة، حيث أنه هناك العديد من الأساسيات التي يجب مراعاتها عند استخدام المكتبات لمبدأ الاستخدام العادل، حيث تحدث أغلب صور تدعيم المقررات الدراسية المختلفة داخل المؤسسات التعليمية غير الهادفة للربح، والتي يمكن تحويلها إلى أنشطة نظيرة تم تفويضها من قبل الكونجرس قسم رقم 110 الخاص بقانون حقوق الطبع، كما أن تدعيم تلك الأنشطة ربما يكون قد حدث بواسطة مفاوضات "تحويل المكان" رقم 12، وهى عرضة في أي وقت للتحويل المسبب.

لم تكن أغلب المعلومات المتاحة للطلاب بأشكالها المختلفة موجهة للغرض التعليمي، فعلى سبيل المثال، قدم عمل ما كان غرضه الأساسي الترفيه هدفا مختلفا تماما عن هدفه الأساسي عندما استخدمه أحد المدرسين كمثال على التعليقات والانتقادات أو عند استخدامه لغرض التوضيح والشرح.

يجب تفصيل كمية المواد العلمية المخصصة للمقررات الدراسية الموجودة على الشبكة العنكبوتية حتى تناسب الغرض التعليمي الموجهة إليه، وبالرغم من أن ذلك لن يوصل الباحثين أو الطلاب إلى كل الذين يحتاجون إليه، ولكنه سوف يفي بالغرض التربوي الذي يحتاجه المعلم، كما أنها تعتبر معقولة بالنسبة للواجبات المكررة على مر

الفصول الدراسية حيث تعتبر تلك المقررات الأكثر تناسبًا وتوفيرًا للوقت بالنسبة للطلاب.

المبدأ

يمثل توفير مقررات دراسية مفصلة ومناسبة ذات علاقة بالمقرر المتاح للطلاب عن طريق الشبكات الرقمية تطبيقًا لمبدأ الاستخدام العادل.

الحدود

- يجب أن يخضع المحتوى للفحص الدقيق، حيث أن هذا المحتوى تم إنشاؤه والتسويق له من الأساس لغرض دراسي مثل المحتوى المشار له هنا, حيث يتم استخدام أكثر من مقتطف مختصر عن طريق شبكات الإنترنت غير قابل للتحويل على الأرجح، وبذلك فهو لا يعتبر استخدامًا عادلًا.
- يجب أن توفر المواد المكتبية كلها شاملة كل ما يحتاجه الطلاب أثناء فترة الدراسة لمدة محددة، وتحت إشراف المدرس المسئول عن هذا المقرر.
- يسمح لمجموعة من الطلاب أو الأشخاص المؤهلين فقط الوصول لتلك المقررات.
- يجب أن يكون توافر المواد في حدود، وذلك في حالة وجود علاقة واضحة بين غرض المدرس التربوي، ونوع وكمية المادة المكتبية المطلوبة.
- يجب أن تمد المكتبات المدرسين بالمعلومات الهامة الخاصة بطبيعة وهدف مبدأ الاستخدام العادل وذلك من أجل مساعدتهم على إنشاء أي طلبات خاصة بالوصول لتلك المواد المكتبية، وبذلك يتم تحديد عدد الطلاب المسموح لهم الوصول للمواد المكتبية.
- يجب إمداد الطلاب بالمعلومات الخاصة بحقوقهم ومسؤلياتهم تجاه استخدام المواد المكتبية المتعلقة بدراستهم.
- يجب إتاحة الإسناد الكامل لكل عمل أو مقتطف بصورة ترضى الباحثين في هذا المجال.

التحسينات

- عندما تعزز المكتبات من دور المعلمين الذين يدركون جيدا الغرض التعليمي والطبيعة التحويلية لمبدأ الاستخدام العادل، والذين يشيرون أيضا إلى سبب الحاجة إلى مادة معينة كتابيًا، وسبب تناسب كمية المادة المطلوبة مع الهدف التربوي، فإن ذلك يعزز مبدأ الاستخدام العادل، ويمكن توضيح أهداف المعلم عن طريق الاستمارات المعيارية الموجود بها قوائم ثابتة تتضمن أهداف الاستخدام العادل.
- يجب أن تطلب المكتبات من المدرسين المراجعة المستمرة للمقررات، والمواد المتاحة، وإضافة التحديثات الطارئة حتى تتحقق استمرارية التوافق بين تلك المواد والمقررات الدراسية.

استخدام مختارات من مجموعة المواد من أجل الإعلان عن النشاطات المكتبية أو لإنشاء معارض مادية وافتراضية

الوصف

سعت المكتبات الأكاديمية والبحثية إلى النشر بصورة معينة من أجل تقديم أنفسهم والخدمات التي يقدمونها والمواد القيمة التي عندهم إلى الطلاب والباحثين والآخرين وأيضا من أجل جذب مقدمي المواد المكتبية وأيضا من أجل التأكيد على أمانة الإداريين والمؤسسين تجاه مهمة المكتبة, كما اختارت المكتبات في السابق عرض محتوياتهم من خلال العرض في موضع المكتبة أو من خلال المنشورات المتوفرة في نفس المكان والتي تمتد من النشرات البسيطة إلى المجلات اللامعة فهم يستخدمون الآن شبكة الإنترنت من أجل الترويج لأنفسهم.

أصبحت المواقع الإلكترونية الخاصة خاصة بالمكتبات سبلًا شديدة الأهمية من أجل الوصول إلى رعاة المكتبات، كما أن المعارض المادية المؤقتة أصبح لها الآن نظائر افتراضية دائمة. بينما كان هناك افتراض لقانونية المبادئ القديمة بصورة واسعة، إلا أن استخدام التقنيات الحديثة أضاف أبعاد جديدة لهذه القضية, يمكن أن يؤدى وصول عدد كبير من الجمهور إلى تلك المعارض الإلكترونية واحتمالية الاستخدام الخاطئ إلى تجنب المكتبات

الاستخدام الإلكتروني، ولكن في الحقيقة يمكن أن يكون هذا الاستخدام مثله مثل نظيره المادي.

يوفر القسم 109 من قانون حقوق الطبع ملاذًا آمنا لاستخدام المواد المكتبية عن طريق المعارض الإلكترونية، ومع ذلك يمكن أن تصبح الاستخدامات التوضيحية عن طريق المعارض، سواء كانت مادية أو افتراضية استخدامات تحويلية, حيث أنها تسلط الضوء على الإصدارات المكتبية، كما أنها تزيد من الاهتمام بالأعمال الأصلية الفردية.

تضع المعارض الأعمال الأصلية في سياق جديد من أجل توضيح المعلومات والأفكار وشرحهم جيدًا بصورة أفضل من العمل الفردي , حيث تضيف التعديلات أو التعليقات الجانبية أو التي توجد فيما ما بين السطور إلى الطبيعة التحولية للمعارض ووسائل العرض والمستخدمات التوضيحية الأخرى.

المبدأ

إن استخدام المكتبات لمختارات المواد المكتبية المجمعة من أجل زيادة الوعي الجماهيري والمشاركة ومن أجل تعزيز المنح الدراسية يعتبر تطبيقًا لمبدأ الاستخدام العادل.

الحدود

- يجب إتاحة الإسناد الكامل بصورة ترضى الباحثين، وذلك لكل عمل أو مقتطف منه موجود بالمعرض، وذلك بصورة يسهل بها التعرف بها على هذا الإسناد بأقل مجهود.
- يجب أن يتناسب كم وشكل العمل المستخدم، والذي سوف يتم عرضه مع الهدف التوضيحي، أو بمعنى آخر يجب أن يفصل العمل من أجل تدعيم أهداف المعرض، أو أي معرض توضيحي آخر, ويجب أن يتطلب استخدام أي عمل بالكامل تفسيرًا واضحًا, وبنفس الشكل يجب ألا تُعرض الصور الكبيرة عالية الدقة إلا في حالة تناسبها مع الأغراض التربوية أو التوضيحية.
- لا ينطبق هذا المبدأ مع بيع الهدايا التذكارية أو المواد غير المخصصة للطباعة داخل المعرض.

التحسينات

- بالنسبة لبعض المنشورات مثل فهرس المعرض, سوف تصبح قضية الاستخدام العادل أكثر قوة عند عرض المحتوى دون تغيير، وبطريقة تسمح باسترداد التكاليف.
- بالنسبة للمكتبات الإلكترونية، سيتم تحسين مبدأ الاستخدام العاجل عند اتخاذ المكتبات خطوات تقنية في ضوء كلا من طبيعة المادة نفسها وقدرات المؤسسة التعليمية، وذلك من أجل إعاقة تنزيل المواد من المكتبات الإلكترونية.
- الجذب عندما توفر المكتبات لصاحبي حقوق الطبع أداة سهلة تمكنهم من تسجيل الاعتراضات تجاه المواد الخاضعة لحقوق الطبع، مثل وجود بريد إلكتروني خاص بموظف يعمل بدوام كامل لمتابعة هذا الأمر، سوف يعزز ذلك من مبدأ الاستخدام العادل.
- عندما يصبح التعديل علنيا وليس ضمنيا، سيعزز ذلك من مبدأ الاستخدام العادل، ويتمثل التعديل في إضافة التعليقات على المواد التوضيحية، سواء بصورة شفهية أو كتابية عن طريق النقد أو التعديل، ويحدث ذلك من خلال اختيار العمل التوضيحي المناسب وإضافته بجوار سياق العمل, ومثالا على ما سبق، عندما تعرض الأعمال أو المقتطفات على شبكة الإنترنت بصورة منفصلة عن الأعمال الكبيرة، ستصبح أمورًا مثل إضافة إشارات بيانية أو العناصر الملاحية عاملًا مساعدًا للتأكد من وصول الزوار إلى ما يبحثون عنه بصورة سهلة وواضحة وأنهم يستطيعون الوصول إلى المعارض الكبرى من خلال الأمور السابقة.

التحويل الرقمي من أجل حماية المواد المعرضة للخطر

الوصف

تعتبر الحماية إحدى الوظائف الأساسية للمكتبات البحثية والأكاديمية، فهي لا تتعلق فقط بإنقاذ بعض البنود من الاضمحلال البدني، ولكنها أيضا تتعلق بالنسخ الذي تتغير أشكاله بصورة سريعة جدًا من خلال مختلف الوسائل الإعلامية والتقنيات المقروءة, وحتى عندما تحتفظ المكتبات بالنسخ الأصلية للمواد التي تريد حفظها، فيؤثر الاستعمال

على تلك النسخ ويمكن أن يسبب تمزقها. ويسمح القسم 108 الخاص بقانون حقوق الطبع ببعض النشاطات المتعلقة بالحماية ولكنه لا يرصد بعض الاحتياجات الصحفية للوقت الحالي: أصبحت الحماية الاستباقية للنسخ المادية التي لم تتلف بعد، ولكنها في طريقها للتلف كما أن تحويل المواد الأصلية لمواد جديدة قبل تعرضها للإهمال التام أمرًا صعبًا بالنسبة للاستشاريين المعاصرين.

مما لاشك فيه، أن الهدف من الحماية أصبح أمرًا شديد الأهمية كما أنه قابل للتحول بصورة كبيرة أيضًا، ويتمثل ذلك في التأكد من وصول جميع جوانب التراث الثقافي المتوارث للأجيال الجديدة، وتجاوز المصطلح الضيق الخاص بمبدأ حماية حقوق الطبع. وعلاوة على ذلك، يعتبر مبدأ الحماية المسؤولة بمختلف سياقاته عاملا تمهيديًا شديد الأهمية بالنسبة لاستخدام الباحثين في المستقبل، وتشمل تلك السياقات النقد والتعليق والتدريس.

إضافة إلى ما سبق، يدعم التحليل ذو الأربعة عوامل الحماية الرقمية كالآتي: يعتبر الهدف من الحماية الرقمية غير تجاري ولكنه هدفًا تعليميًا، كما أن كمية العمل المستخدم مناسبة للهدف المراد من البحث، ويعتبر العمل الخاص بالحماية الرقمية ذو طبيعة بحثية غير روائية وليس للحماية أي تأثير سلبي على قوة السوق الخاص بالعمل الخاضع للحماية، وذلك في حالة عدم وجود نسخة عمل بديلة. وحتى نستطيع تبرير كم الجهود والتكاليف الخاصة بالحماية الرقمية، سيصبح العمل الخاضع للحماية نادرًا ومختلفًا أو غير خاضع لأي أهداف تجارية، وبذلك لن تصبح الأنشطة المكتبية بديلًا مجردًا للاستحواذ على نسخ العمل الإلكترونية.

تفرض الأعمال الموجودة في صورة مهملة أو مبهمة تحديات بخصوص الحماية الإلكترونية أو الوصول إلى المعلومات المطلوبة، ولكن نفس المنطق الخاص بمبدأ الاستخدام العادل سيتم تطبيقه. سيختفي انحصار الأعمال داخل تلك الأشكال المضمحلة والمبهمة كليًا دون قيام المكتبات بأي مجهود من أجل تحويل هذه الأعمال إلى أعمال قابلة للاستخدام .

المبدأ

يعتبر تحويل الإصدارات المكتبية القابلة للإهلاك أو الموجودة في صور يصعب الوصول إليها إلى نسخ رقمية بغرض الحماية أو توفير بدائل لتلك النسخ الهشة، أو التي يصعب الوصول إليها يعتبر تطبيقيًا لمبدأ الاستخدام العادل.

الحدود

- لا يجب صناعة نسخ وقائية بديلة في حالة توافر نسخًا رقمية بأسعار ملاءمة.
- لا يجب أن تنشر المكتبات أو تسمح بالوصول إلى النسخ الوقائية والنسخ الرقمية في نفس الوقت.
- يجب تقييد الوصول إلى النسخ الوقائية التي تم نشرها كبدائل للنسخ الأصلية إلا للأشخاص المصدق عليهم مثل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والجامعة والباحثين التابعين والمستخدمين المعتمدين الآخرين، وذلك خارج الأماكن المسموح بها.
- يجب إتاحة الإسناد الكامل لكل النقاط المتاحة عبر الإنترنت بصورة ترضي الباحثين وبأقل مجهود.

التحسينات

عندما تتخذ المكتبات خطوة تقنية من أجل تحديد نشر البدائل الرقمية، فإنها ستحسن هذه الخطوة مبدأ الاستخدام العادل، ومثال على ذلك تدفق الوسائل السمعية والبصرية واستخدام الإصدارات منخفضة الدقة أو استخدام العلامات المائية بالنسبة للمواد المكتوبة والصور.

توفير المكتبات أيضا أداة بسيطة لأصحاب حقوق الطبع، والتي تمكنهم من تسجيل معارضتهم تجاه استخدام المواد البديلة مثل وجود بريد إلكتروني مخصص لموظف يعمل بدوام كامل يعمل على متابعة ذلك الأمر، سيعزز بالتالي من مبدأ الاستخدام العادل.

إنشاء مجموعات رقمية للمواد الأرشيفية

ومواد المجموعات الخاصة

الوصف

تحتوى العديد من المكتبات على إصدارات خاصة أرشيفية للمواد النـادرة النصـية وغـير النصـية، والتي لم يتم نشرها بنفس المصطلح الذي نشرت به الإصدارات الأصلية, وغالبا ما تكـون حقـوق الطبـع الخاصة بتلك المواد غير موضحة, وبالرغم من الاستثمارات التي هـدفت إلى الاسـتحواذ، والحفـاظ عـلى مثل تلك الإصدارات، إلا أن استخدام تلك الإصدارات كـان محـدودًا جـدًا، وكـان يـتم الرجـوع إليهـا في الحالات الاستشارية فقط، وكان ذلك يحـدث في نفـس مكـان الدراسـة أو البحـث، وفي بعـض الحـالات كانت تستخدم الأدوات البحثية النظيرة.

لا تكمن القيمة البحثية لتلك الإصدارات في النقاط الفردية الموجودة بها فقط، ولكن تكمن أيضا في الأسـلوب التسلسـلي الفريـد الـذي تقدمـه تلـك الإصـدارات, ومـن ضـمن تلـك الإصـدارات، توجـد مجموعات خاصة تشترك في المصدر الذي تأتي منـه أو الموضـوع الـرئيسي التـي تـدور حولـه أو الحقبـة التاريخية أو الفكرة نفسها, ومن المؤكد أن المكتبات وزبائنها سوف يستفيدون بصورة كبيرة من وجـود نسخ إلكترونية خارج المكتبات لهذه النسخ القيمة.

يجب أن تلتزم المؤسسات بأي قيود تفرضها عليها الجهات المانحة لتلك الإصدارات الخاصـة بهـم كما يتوجب عليهم بالضرورة الاهتمام بالأمور العملية والسياسية مثل الحفاظ على العلاقات الطيبة مع المجتمعات المانحة، حيث أن المكتبات سوف تسـتفيد حـتما مـن معرفـة حقـوقهم تحـت مظلـة مبـدأ الاستخدام العادل.

ويعتبر وجود تلك الإصدارات في صورة رقمية بالإضافة إلى وجود التعليقات والانتقادات تحويليـا في ذاتـه، حيـث اسـتخدم الأعـمال الموجـودة داخـل تلـك الإصـدارات الأرشـيفية الباحثون التحويليون، كما ستساعد هؤلاء الباحثين في تحقيـق الهـدف التعليمـي المنشـود، كـما تشـمل المـواد المكتبيـة الموجـودة في تلـك الإصـدارات الخاصـة عـلى كميـات هائلـة

من المصادر الأساسية والصناعية، والتي تختلف قيمتها كمواد تاريخية بالنسبة للباحثين عن الهدف الأساسي المراد منهم, ولكن تعتبر القيمة التي أضافتها عملية تجميع الوثائق المتعلقة ببعضها البعض، وتحويلها بعناية إلى وثيقة واحدة أيضًا شديدة الأهمية, وبالإضافة إلى الهدف البحثي، تسهل عملية التحويل الرقمي الاستخدامات التحويلية الجديدة للمجموعة كلها.

المبدأ

يعتبر إنشاء إصدارات رقمية خاصة بالإصدارات المكتبية الخاصة والأرشيفية من أجل إتاحة هذه الإصدارات إلكترونيا في صورة سياقية مناسبة تطبيقا لمبدأ الاستخدام العادل.

الحدود

- يجب توخي الحذر في حالة إتاحة المنشورات الخاصة بالنسخ غير المستخدمة بأسعار معقولة في الأسواق التجارية, وطبقا لدرجة ندرة نسخة العمل الموجودة داخل مجموعة معينة، يتم تطبيق المفاهيم الخاصة بمبدأ الاستخدام العادل وحقوق الطبع أما النسخ العادية الموجودة داخل تلك الإصدارات الخاصة يمكن إضافة مقالات توصيفية بدلًا من استخدام حقوق الطبع.
- يجب اتخاذ خطوات محسوبة عند نشر الإصدارات الخاصة إلكترونيًا للحد من الوصول إلى تلك المواد، حيث أن مثل تلك المواد يمكن أن تحوي بعض المعلومات الخاصة والحساسة.
- يجب إتاحة الإسناد الكامل بصورة ترضي الباحثين بالنسبة لكل الإصدارات الخاصة التي أصبحت متاحة عبر شبكة الإنترنت، وبشكل يساعد على حدوث ذلك.

التحسينات

- ستعزز المواد التي سوف يتم تحويلها إلى نسخ رقمية من قضية الاستخدام العادل في حالة احتوائها على الصور الشخصية والمراسلات أو الأعمال الزائلة بصورة كبيرة،

ولا يحاول أصحاب تلك المواد استغلالها إعلاميًا، كما أنـه يصـعب الوصـول لهـؤلاء الأشـخاص مـن أجـل الحصول على موافقتهم بخصوص نشر أعمالهم في الصورة الجديدة.

- يجب أن تتخذ المكتبات خطوات تقنية معقولة في ضوء كـلا مـن طبيعـة المـادة نفسـها، وقـدرات المؤسسة من أجل إعاقة تنزيل الملفات الرقمية بواسطة المسـتخدمين أو مـن أجـل تحديـد جـودة الملفات المناسبة للاستخدام .
- يجب أن تتيح المكتبات لصاحبي حقوق الطبع أداة سهلة لتسجيل الاعتراضات الخاصة بالاستخدام الرقمي، وبطريقة تسهل لهم الردود على تلك الاعتراضات فورًا.
- وبمراعاة الاحتياطات الموضحة أعلاه، يجب أن تحول الإصدارات الخاصة بأكملها إلى نسـخ رقميـة، ويجب أن يتم تقديمها بصورة مترابطة كلما أمكن ذلك.
- سـيعزز أيضًـا إضـافة الانتقـادات، والتعليقـات، والمـواد الثريـة، والسـياقات الأخـرى القيمـة إلى الإصدارات الأدبية من تطبيق مبدأ الاستخدام العادل.
- ستصبح قضية الاستخدام أكثر قوة عندما تتوفر المواد المنشورة للباحثين والأشخاص المهتمين بها.

إعادة إنتاج المواد المكتبية حتى تناسب استخدام كلٍ من الطلاب وأفراد الجامعة وطاقم التدريس والأشخاص الآخرين من ذوي الاحتياجات الخاصة

الوصف

تتطلب طباعة المواد المكتبية الخاصة بالأفراد ذوي الاحتياجـات الخاصـة مـن أصـحاب المكتبـات الوصول إلى النسخ المقروءة حتى تستطيع الأعمال المعدلة القيام بنفس الوظيفة التي تقوم بها الأعمال الأصلية، وبطريقة مماثلة يتطلب الأشخاص المعاقين سمعيًا مـواد مرئيـة ذات تسـميات واضـحة, بيـنما يتطلب الأشخاص ذوي الإعاقات البدنية توصيل المواد إلكترونيا خارج نطاق المكتبة, ومما سبق نجد أن التقنيات الإلكترونية الجديدة تساهم نسبيا في جعل تلك المتطلبات الجديدة ممكنة وبأسعار معقولة.

حتــى يــتم تــوفير تلــك المتطلبــات بصــورة صــحيحة لهــؤلاء الأشــخاص يجــب أن تتــوافر

تلك الإصدارات تحت أي سبب يجعل هؤلاء الأشخاص يحتاجون لها أو بمعنى آخر يجب أن يصلوا إليها بطريقة مساوية لدرجة وصول الطلاب العاديين لها, وبالإضافة إلى الضرورات الأخلاقية والمتعلقة بمهمة المكتبة في خدمة جميع الأفراد فهناك أيضًا التزامات قانونية تتعلق باحتواء الطلاب والباحثين من ذوي الاحتياجات الخاصة المختلفة, وبالرغم من أن القسم رقم 121 الخاص بقانون حقوق الطبع يسمح بإعادة إنتاج المواد الخاضعة لحقوق الطبع من أجل تلبية الاحتياجات تحت الظروف الخاصة إلا أنه هناك جدالًا واضحًا بخصوص هذا الشأن.

يصر بعض الأفراد المعنيين وبلا سبب أن القسم رقم 121 لا يغطي مجهودات المكتبات الأكاديمية الخاصة بتوفير المواد للأشخاص من المجتمع الجامعي ممن لا يستطيعون استخدام المواد المطبوعة. لا يوجد استثناءات خاصة بحقوق الطبع حتى بالنسبة لاحتياجات الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة والذين لا يستطيعون استخدام المواد المطبوعة.

يخدم توفير تلك المواد المكتبية أهداف حقوق الطبع، كما أن ليس له عواقب سلبية على أصحاب الحقوق الذين لا يخدمون هذا النوع من المستخدمين, ويضيف استخدام هؤلاء الأِشخاص لتلك الأعمال لها، لأنها بذلك تصبح متوفرة للمجتمعات المستثناة، حيث أنها تقدم العمل في صورة لم يتحها أصحاب حقوق الطبع ولأشخاص لم يسعى أصحاب حقوق الطبع لخدمتهم.

لا يجب أن تعوق عملية توفير المواد المناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة من توافر نفس المواد للأشخاص العاديين، أو بمعنى آخر أثناء إزالة المواد المكتبية الأصلية خلال مرحلة إعداد المواد الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة.

المبدأ

- يجب على المكتبات القيام بالأمور التالية، وذلك حتى يتم تطبيق مبدأ الاستخدام العادل في حالة عدم توفر النسخ المكتبية في منافذ البيع.

- إعادة إنتاج المواد المكتبية في صورة إصدارات مناسبة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة عند الطلب.
- الاحتفاظ بالمواد المكتبية المعاد إنتاجها من أجل تلبية الطلبات الخاصة بالعملاء أصحاب الكفاءات.

الحدود

- يجب أن تمد المكتبات العملاء بالمعلومات المتعلقة بحقوقهم ومسؤلياتهم تجاه الأعمال المكتبية المقدمة في هذه الصورة.
- وكلما أمكن، يجب أن يكون استخدام الشخص من ذوي الإعاقة للمواد المطلوبة محدد الوقت مثله مثل نفس الوقت المسموح به للأشخاص العاديين.
- يجب أن تقوم الجامعات بالتنسيق بين الاستجابات الخاصة بالطلبات المقدمة من مكتب الجامعة لخدمة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة أو ما يعادله، وملاحظة الاتفاقيات النموذجية التي يتم على أساسها تعريف الأِشخاص الذين يحق لهم هذه الخدمة.

التحسينات

- إذا تم تطبيق معايير الحماية التقنية من أجل التأكد من متابعة الحدود التي تم فرضها على استخدام النسخ المعدلة، فإن ذلك سيعزز من المطالبات الخاصة بتطبيق مبدأ الاستخدام العادل.
- سيتم تحسين مبدأ الاستخدام العادل بواسطة البرامج التي تهدف إلى التأثير على المجتمعات مع مراعاة تطبيق القوانين بصورة مستمرة.

الحفاظ على تكامل الأعمال المودعة
في المستودعات المؤسسية

الوصف

تقوم العديد من المكتبات التي تعمل على خدمة المؤسسات التعليمية الخاصة بالمرحلة بعد الثانوية بتطوير مخازن مؤسسية رقمية تحتوي على أنواع مختلفة من المواد

المكتبية يسهل الوصول إليها, وتتعلق تلك المواد بأنواع الأنشطة المختلفة التي تتم ممارستها داخل المؤسسة التعليمية مثل المنح التعليمية الخاصة بطلاب الجامعة والخريجين وأيضًا توثيق تاريخ المؤسسة.

يتعلق الحفاظ على الأطروحات والرسائل العلمية وتجميعها بتلك القضية، حيث يحظر استخدام معظم الرسائل العلمية ETD والمواد الأخرى IR عبر الوسائل الإلكترونية إلا من قبل الأشخاص المنتمين للجامعة، وتأمل العديد من المكتبات إتاحة تلك المحتويات للأشخاص العاديين, معظم تلك المواد تقتبس من أو تحتوي على مقتطفات من مواد مكتبية أخرى ويعتبر ذلك تمثيلًا لمبدأ الاستخدام العادل من قبل طلاب وأفراد الجامعة.

يجب أن تحترم المكتبات سلامة المواد المكتبية التي يتم إيداعها فيها، حيث تشمل هذه المواد مختارات من بعض الأعمال الخاضعة لحقوق الطبع طبقًا لمبدأ الاستخدام العادل, ويعتبر استخدام المراجع والصور والنصوص المشروحة متعارفًا عليه في كتابة الأبحاث، كما أنه يمثل الأساس الجوهري لمبدأ الاستخدام العادل.

حينما تحافظ المكتبات على المواد المكتبية في حالة سليمة داخل المواد الأخرىIR، وعندما تقدم تلك المواد للعامة على نفس حالتها، فهي بذلك تحترم حقوق الكتّاب الخاصة بمبدأ الاستخدام العادل.

يجب على المكتبات التي تعمل بنظام IRs احترام سلامة الأعمال التي تحتفظ بها، بل والحفاظ عليها، بدلا من الإصرار على الحصول على تصريحات غير ضرورية من أجل حذف بعض الأجزاء.

يجعل مبدأ الاستخدام العادل هذا الأمر ممكنا، حيث تستخدم معظم المؤسسات التعليمية البائعين من أجل استضافة EDs وIRs، والحفاظ عليها ويجب على المكتبات أن تعمل على تأكيد احترام هؤلاء البائعين لحقوق الكتّاب.

المبدأ

حينما تقبل المكتبات إيداع المواد المكتبية في المخازن الخاصة بها، وتجعل تلك المواد متاحة للجمهور في صورة غير تقليدية تحتوي على مقتطفات من مواد خاضعة لحقوق الطبع طبقا لمبدأ الاستخدام العادل، فإن ذلك يعتبر في حد ذاته تطبيقًا لمبدأ الاستخدام العادل.

الحدود

- في حالة توافر المواد المكتبية IRs للجمهور، يجب على المكتبات توفير أداة بسيطة لأصحاب حقوق الطبع من خارج المؤسسة تمكنهم من تسجيل الاعتراضات الخاصة بهم بشأن استخدام المواد داخل الـIR كما تمكنهم أيضًا من الرد الفوري على تلك الاعتراضات.
- يجب على المعاهد والمكتبات التابعة لها إمداد الكتاب الذين يودعون المواد الخاصة بهم داخلها بالمعلومات المتعلقة بطبيعة وأهداف مبدأ الاستخدام العادل, ويجب أيضا على المكتبات والمعاهد توفير صيغ الإسناد المناسبة للكتاب حتى تساعدهم على تدعيم أعمالهم بالمعلومات المناسبة, يجب أن ترصد تلك المعلومات حقيقة تخصص مبدأ الاستخدام العادل طبقا للسياق وأن مبدأ الاستخدام العادل لا يصبح استخدامًا عادلًا عندما يتم توزيع الأعمال على نطاق أوسع.
- يجب إتاحة الإسناد الكامل الخاص بالمواد التي تم الاقتباس منها داخل الأعمال المودعة في الـ IR بصورة ترضي الباحثين.

التحسينات

- طورت المعاهد سياسات خاصة بطريقة الاستخدام المناسبة للأقوال المأثورة والمشروحات وما يشبهها داخل الجامعات والمنح الطلابية مما يعزز من تطبيق مبدأ الاستخدام العادل.
- وبنفس الصورة يجب أن تهتم المكتبات بتوفير النصائح الفردية حول كيفية استخدام المواد المكتبية الخاضعة لحقوق الطبع لأعضاء المنح الدراسية.

إنشاء قاعدة بيانات من أجل

تسهيل القيام بالأبحاث غير الاستهلاكية (استخدامات)

الوصف

بالإضافة إلى قيام المكتبات بتوفير المواد التي تناسب الدراسات المكثفة، فقد لعبت المكتبات دائمًا دورًا هامًا في إنشاء ودعم المنح الدراسية الخاصة بالتخصصات التي تدرس الاتجاهات والتغييرات التي تطرأ على قطاعات كبيرة من المعلومات, ومن أمثلة تلك القطاعات: تكنولوجيا المعلومات، والألسن، والفهرسة، وتاريخ العلوم, كما يعتبر تطوير الأنظمة المفهرسة، وإيجاد الوسائل المساعدة جزءً هامًا من مهمة المكتبة.

تقدم التكنولوجيا الرقمية احتمالات جديدة تهتم بكل من الوظيفتين التقليديتين السابق ذكرهما, حيث تستطيع المكتبات إمداد الباحثين بقواعد البيانات الرقمية الخاصة بمجموعة الإصدارات، والتي تمكنهم من القيام بالإحصائيات التحليلية باستخدام الحاسب الآلي , كما أن الباحثين نفسهم يمكنهم توظيف قواعد البيانات من أجل الحصول على مراجع قوية ومفيدة, ويتم وصف الوظائف السابقة دائما بعبارة غير الاستهلاكية حيث أنها لا تنطوي تحت طرق القراءة أو المشاهدة العادية.

تعتبر الاستخدامات البحثية غير الاستهلاكية قابلة للتحويل بشدة، حيث يخلق الفهرسة والتحويل الرقمي لتلك الأعمال من أجل الأغراض الإحصائية التحليلية مصدرًا بحثيًا قويًا، ولكنه لا يعتبر بديلًا مجردًا للعمل الأصلي, ولا تستخدم الأبحاث التي سهلتها الاستخدامات البحثية غير الاستهلاكية الأعمال بنفس الغرض الذي هدفت إليه من الأساس، بمعنى آخر لم يستطيع أحد قراءة المعنى الكامن تحت كل عمل, وبدلًا مما سبق، ويركز هذا النوع من التحليل على الحقائق الكامنة الخاصة بإصدارات العمل بدلًا من المصطلحات المحفوظة الظاهرة داخل كل عمل. وجدت المحاكم أن محركات البحث التي تنسخ الملايين من صفحات الإنترنت إلى قواعد البيانات الخاصة بهم من أجل مساعدة مستخدمي الإنترنت في إيجاد المواقع الإلكترونية المناسبة لهم تعتبر في حد ذاتها تطبيقا لمبادئ الاستخدام العادل, وأيضا تعتبر الاستخدامات البحثية غير الاستهلاكية

ظاهرة موجودة في العديد من المكتبات، وبالرغم من الطابع التحولي الذي تمتاز به، إلا أن الخطر يكمن في ضياع فرصة استخدام تلك النسخ بسبب أحكام التراخيص المشددة.

إذا وافقت المكتبات على تلك التراخيص التي تمنع الاستخدامات البحثية غير الاستهلاكية، فسيترتب على ذلك فقدان المكتبة لقدرتها على ممارسة حقوق الاستخدام العادل. ويجب أن تعقل المكتبة الأمور جيدا قبل مفاوضتها بشأن الحصول على موافقات التراخيص، كما يجب عليها أن تعمل للحفاظ على حقوق روادها حتى يستطيعوا القيام بأبحاث غير استهلاكية بواسطة قواعد بيانات مرخصة.

المبدأ

تطوير المكتبات وتسهيلها لقواعد البيانات الرقمية لبعض الإصدارات من أجل إتاحة الفرص للقيام بأبحاث غير استهلاكية تناسب الغرض الدراسي والمرجعي، ويعتبر هذا في حد ذاته تطبيقًا لمبدأ الاستخدام العادل.

الحدود

لا يجب توظيف العناصر المخصصة للأبحاث غير الاستهلاكية بطرق مختلفة عن المسموح بها دون وجود تفسير مستقل سواءً عن طريق الحصول على ترخيص من صاحب حقوق الطبع أو بمقتضى استثناء قانوني.

التحسينات

سيحقق مبدأ الاستخدام العادل أقصى أهدافه عندما تحتوي قواعد البيانات على بعض المعلومات مثل البيانات التحليلية الخصبة التي تزيد من قيمة المحتوى البحثي.

عندما تتعاون المكتبات مع المعاهد الأخرى من أجل بناء قواعد بيانات تجميعية تسمح بإجراء أبحاث خاصة بالمنح الدراسية أو إجراء أبحاثًا مرجعية سوف يساعد هذا على تطبيق مبدأ الاستخدام العادل.

تجميع وإتاحة المواد الموضوعية المنشورة على شبكة الإنترنت

الوصف

يمثل رصد الأفكار الخاصة بالمواد المكتبية المؤقتة المتاحة عبر شبكة الإنترنت مثل صفحات الإنترنت وأفلام الفيديو المتوفرة عبر الإنترنت مرحلة من مراحل التطور الخاصة بالمكتبات البحثية والأكاديمية مع مراعاة الأنشطة التي تركز على المناطق التي أنشأها المعهد خصيصا أو الأماكن الخاصة بالمناطق المحلية. تساهم مثل تلك الإصدارات بصورة فريدة في نشر المعرفة، كما أنها لا تمثل أي خطر على كاتبي تلك المواد أو المواد الأصلية والمراجع التي تم الاقتباس منها.

في حالة غياب مثل تلك الإصدارات، فإنه يُصعب الحصول على العديد من المعلومات التي تعتبر شديدة الأهمية بالنسبة للمنح الدراسية, يعتبر اختيار وتحويل المواد المكتبية من خلال شبكة الإنترنت بهذه الطريقة تحولًا في ذاته, تحتفظ المكتبات المجمعة بمقتطفات عامة من المواضيع النادرة والفعالة كما تحول الفكرة الخاصة بالموقع الإلكتروني إلى سياق جديد: أو بمعنى آخر الأرشيف العام. تخدم المواد المتاحة عبر شبكة الإنترنت دائما الأغراض المؤقتة كما إنها تستهدف مجموعة واضحة من المستخدمين بينما سوف توثق المكتبة النظيرة الموقع الإلكتروني حتى يستطيع أن يخدم مختلف أنواع العملاء بمرور الوقت.

والباحث الذي يتابع إصدارات أرشيف المواقع الإلكترونية طبقا لحركة التبت المجانية أو الباحث الذي يدرس بعض المعلومات التعليمية الخاصة بالأمراض المعدية يصطدم بالواقع أن هذه المادة أصبحت تستخدم لغرض مختلف تمامًا عن ما هدفت إليه أساسًا. إن الحفاظ على تلك الأعمال يعتبر تحوليا بشدة بغض النظر عن الطريقة التي سوف يصل إليها العملاء في المستقبل.

يفكر كاتبو المواد المتاحة عبر شبكة الإنترنت دائما في هدف مختلف وجمهور معين، حيث تهدف المكتبات التي تجمع مثل تلك المواد هدفا أوسع وشبكة أكبر وأوسع من

المستخدمين, لا تهدف المكتبات لخدمة هذا الكم الواسع فقط، ولكنها تهدف لأغراض بحثية أكبر في المستقبل.

المبدأ

إنشاء الإصدارات الخاصة المجمعة وإتاحتها عبر شبكة الإنترنت أو إتاحة المواد المكتبية الأخرى عبر شبكة الإنترنت وتوفيرها للغرض البحثي يعتبر تطبيقًا لمبدأ الاستخدام العادل.

الحدود

- يجب تقديم المواد المجمعة بنفس الطريقة التي جمعت بها مع مراعاة تقديم المعلومات المناسبة عن الطريقة التي تم بها تجميع البيانات.
- وطبقا للحد المسموح به، يجب تحديد الخصائص القانونية للمواقع المعنية طبقا لاتفاقيات الإسناد السائدة.
- يجب أن توفر المكتبات إلى أصحاب حقوق الطبع أداة بسيطة لتسجيل الاعتراضات الخاصة بتوفير تلك المواد المكتبية عبر شبكة الإنترنت، والرد على تلك الاعتراضات فورًا.

التحسينات

- قد تصبح الادعاءات الخاصة بمبدأ الاستخدام العادل والمتعلقة بالمواد المكتبية المنشورة تحت عنوان " التتبع الحصري" من أجل منع التجميع الأتوماتيكي أكثر قوة عندما تتبنى المعاهد وتطبق سياسات ثابتة بخصوص هذه القضية, مع الاهتمام بجميع التفسيرات الممكنة، والتي تخص تجميع البيانات عبر شبكة الإنترنت وطبيعة تلك المواد أيضا.
- كلما زادت الطبيعة الشمولية الخاصة بأفكار الإصدارات المتاحة عبر شبكة الإنترنت كلما زاد الاقتناع أن تلك المواد تتميز بخصائص مبدأ الاستخدام العادل.

10

تطوير نظام الاعتماد لدراسات المكتبات وعلم المعلومات

مقدمة

أُثيرت القضية الخاصة بالاعتماد الأكاديمي وبرامج الدراسات المعلوماتية والدرجات الخاصة بها في منطقة جنوب شرق آسيا خلال المؤتمر الدولي الخاص بالمكتبات ومدرسو علم نظم المعلومات في منطقة آسيا والمحيط الهادي والمقام بالعاصمة كولالمبور في عام 2001.

قام المؤتمر باستطلاع الآراء تجاه البرامج التعليمية الخاصة بأنظمة المكتبات وعلم المعلومات في المنطقة كما ناقش كفاءات مهنة التدريس الأساسية وفحص بعض القضايا الخاصة بأنظمة المكتبات وعلم المعلومات, وكان هناك شعور بأن نظم الاعتماد الأكاديمي في المنطقة سوف تفيد في عملية تحسين درجة الجودة والقبول الخاصة بدرجات نظم المكتبات وعلم المعلومات وأيضا سوف تفيد في السماح بحرية تنقل المكتبات ومحترفي نظم المعلومات داخل المنطقة.

كان يوجد إجماعًا عامًا في الرأي أن بعض المجهودات تحتاج أن يعاد توجيهها نحو ما سبق, في عام 2002 قام الأستاذ الجامعي شاهين ماجد بعقد استطلاع للآراء في المدارس التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات في المنطقة من أجل تجميع وجهات النظر الخاصة بالقضايا المختلفة المتعلقة بنظام الاعتماد الأكاديمي الإقليمي والذي يتضمن النقاط التالية: الحاجة إلى نظام الاعتماد الأكاديمي والنطاق الجغرافي للاعتماد والتنسيق والمدة

والمصاريف والتكلفة والمشاكل المحتملة, وقد تم ذكر النتائج في ورقة قدمت أثناء ورشة عمل بعنوان المكتبات ودراسة علم نظم المعلومات في آسيا (وهي ورشة عمل ملحقة عقدت بعد المؤتمر الدولي الخاص بالمكتبات الرقمية الآسيوية المنعقد في سنغافورة عام 2003). يقدم هذا الفصل اقتراحًا خاصًا بوجود نموذج مؤسسي خاص باعتماد برامج نظم المكتبات وعلم المعلومات في جنوب شرق آسيا تحت رعاية وإشراف الكونسال (CONSAL).

أثيرت القضية الخاصة بالاعتماد الأكاديمي والحصول على الشهادة الخاصة به من خلال مؤتمر الكونسال الثاني عشر المنعقد حديثا في مدينة بروناي حيث تم تقديم اقتراح بشأن تطوير الاعتماد الأكاديمي الإقليمي والحصول على الشهادة الخاصة به من خلال القرارات الخاصة بالمؤتمر. أشار الأمين العام إلى هذا خلال كلمته الختامية كما عبر عن الأمل الذي ترجوه الفليبين الآن مفترضًا أن رئيس لجنى الكونسال سوف يعمل جاهدًا من أجل تحقيق هذا الهدف.

يسعى هذا الفصل لتفعيل مناقشات إضافية حول تطوير وتنفيذ نظام اعتماد إقليمي, كما تم فحص المقاييس التعليمية ومنهجية الاعتماد الأكاديمي الخاصة باتحادات المكتبات التالية من أجل تعريف الخصائص الأساسية الخاصة بهم ومن أجل أيضا فهم المراحل أو الجوانب الأساسية الخاصة بعملية الاعتماد الأكاديمي نفسها, وسوف يتم رصد اتحادات المكتبات في النقاط التالية:

- اتحاد المكتبات والمعلومات الأمريكي (ALA).
- اتحاد المعلومات والمكتبات الأسترالي (ALIA).
- اتحاد المهنيين العاملين بالمعلومات والمكتبات - المملكة المتحدة(CILIP, U.K).
- اتحاد المعلومات والمكتبات الفيدرالي الدولي(IFLA).

وتمت دراسة المعايير التالية على وجه التحديد:

- معايير الاعتماد الأكاديمي لبرامج الماجستير الخاصة بالدراسات المكتبية والمعلوماتية طبقًا لاتحاد المكتبات والمعلومات الأمريكي (ALA).

- المبـادئ التوجيهيـة الخاصـة بـبرامج المكتبـات والمعلومـات التعليميـة لسـنة 2000 طبقًـا لاتحـاد المعلومات والمكتبات الفيدرالي الدولي (IFLA).
- بيان السياسات التعليمية رقم 1 الخاص باتحاد المعلومات والمكتبات الأسترالي (ALIA).
- قطاع المعلومـات والمكتبـات الخـاص باتحـاد المعلومـات والمكتبـات الأسـترالي: المعرفـة والمهـارات والخصائص الأساسية.

- أداة الاعتماد الأكاديمي الخاصة باتحاد المهنيين العاملين بالمعلومات والمكتبـات (CILIP): إجـراءات اعتماد المقررات الدراسية.

اختـار اتحـاد المعلومـات والمكتبـات الفيـدرالي الـدولي (IFLA) أن يسـمي المقـاييس "المبـادئ التوجيهية", كما قام اتحاد المعلومات والمكتبات الأسترالي (ALIA) بتعريف المقاييس المعيارية كسلسـلة من بيانات السياسات التعليمية. لم يكـن لـدى اتحـاد المهنيـين العـاملين بالمعلومـات والمكتبـات CILIP معيار مخصص للاعتماد ولكن قام هذا الاتحـاد بتعريـف معـايير الاعـتماد الأكـاديمي طبقًـا لــ" أدوات الاعتماد الأكاديمي" الخاصة بهم.

منذ أخذ رد الفعل الدولي في عين الاعتبار بالنسـبة لتطـوير المبـادئ التوجيهيـة أصـبحت المبـادئ التوجيهية الخاصة باتحاد المعلومات والمكتبات الفيدرالي الدولي (IFLA) هي الاختيار المنطقي كقاعـدة لتطوير المعايير الإقليمية في منطقة جنوب شرق آسيا. وتركـز المناقشـات في هـذا الفصـل عـلى المبـادئ التوجيهية الخاصة باتحاد المعلومات والمكتبات الفيدرالي الدولي (IFLA) كما تركز أيضا في بعض الأحيان على الخصائص الإضافية المشار إليها داخل المعايير الأخرى.

نقوم داخل هذا الفصل بتلخيص كـلا مـن الخصـائص والمحتـوى الأسـاسي للمعـايير السابق ذكرها كما نشرح بالتفصيل مـن خـلال الجوانـب الأربعـة الأساسـية الموجـودة في عملية الاعتماد الأكاديمي نفسها وهي لغية الحوار والتقيـيم الـذاتي والتوثيـق والمراجعـة الخارجية, ثم نقوم بتلخيص النتائج الخاصـة باسـتفتاء مجـد لعـام 2002 ونقـوم بمناقشـة

القضايا الأساسية المثارة داخل هذا الاستبيان, كما تم إيجاز النموذج التنظيمي الخاص بالاعتماد الأكاديمي الإقليمي المقدم من قبل مجد وأيضا تم اقتراح الخطوات اللازمة لتطبيق نظام الاعتماد الأكاديمي.

خصائص معايير الاعتماد الأكاديمي

ما هو الاعتماد الأكاديمي؟. قام مجد بتعريف الاعتماد الأكاديمي على أنه "العملية التي تضمن توافق المعاهد التعليمية والبرامج الخاصة بها مع المعايير الخاصة بالجودة والنزاهة", حيث يعتبر الاعتماد الأكاديمي عملية جماعية تعتمد على التقييم الشخصي وتقييم الأقران بعضهم لبعض من أجل تحسين الجودة الأكاديمية والمسئولية العامة, وسوف يتم تعريف معايير الاعتماد الأكاديمي طبقًا لاتحاد المكتبات والمعلومات الأمريكي (ALA) بالتفصيل في النقاط التالية:

- يضمن الاعتماد الأكاديمي لكل من المجتمع التعليمي والرأي العام والوكالات أو المنظمات الأخرى أن المؤسسة التعليمية أو البرنامج الحاصل على الاعتماد الأكاديمي يتمتع بالخصائص التالية:
  - لدى البرنامج أو المؤسسة التعليمية أهداف محددة تناسب الأهداف التعليمية،
  - كما يحافظ البرنامج أو المؤسسة التعليمية على الظروف التي تسمح بتحقيق الأهداف المتوقعة،
  - بل في الحقيقة يساعد الاعتماد الأكاديمي على تحقيق تلك الأهداف،
  - وأخيرا من المتوقع أن يستمر الاعتماد الأكاديمي في تحقيق الأهداف المرجوة.

يعمل الاعتماد الأكاديمي بمثابة آلية لتقييم وتحسين الجودة وذلك طبقا للتعريف الخاص بالجودة كأداة فعالة تساعد على استخدام الموارد من أجل تحقيق أهداف تعليمية أفضل.

إن معايير الاعتماد الأكاديمي عامة وشاملة ومفتوحة للنقاش من خلال السياق الخاص بأنظمة المكتبات وعلم المعلومات LIS, وذلك من أجل فرض أنواع مختلفة من

البرامج والتخصصات تابعة لتلك الأنظمة LIS ومن أجل استيعاب مختلف السياقات والجنسيات والاحتياجات الإقليمية.

تلفت تلك المعايير الانتباه تجاه شمولية مجال نظم المكتبات وعلم المعلومات و الأدوار المختلفة التي يلعبها محترفو نظم المعلومات وأيضا تنوع الخدمات المعلوماتية والمنظمات والسياقات التي يعمل بها محترفو نظم المعلومات, تنص مقدمة المبادئ التوجيهية الخاصة باتحاد المعلومات والمكتبات الفيدرالي الدولي IFLA على " في أيامنا هذه... تتوجه الأنظار نحو إتاحة نظم المعلومات التي تناسب مختلف أنواع السياقات".

تشير المعايير الخاصة باتحاد المكتبات والمعلومات الأمريكي ALA إلى التعريف الخاص بالمعايير ألا و هو" هذه المعايير إرشادية وليست توجيهية, حيث تقصد تلك المعايير إلى تعزيز التميُّز من خلال تطوير المعايير الخاصة بتقييم فاعلية العملية التعليمية".

كما أشارت أداة الاعتماد الأكاديمي الخاصة باتحاد المهنيين العاملين بالمعلومات والمكتبات CILIPإلي التالي "لا تسعى الهيئة المهنية إلى التنسيق بين المتطلبات الدقيقة الخاصة بمحتوى المقرر التعليمي وذلك في ضوء مجموعة المهارات والخبرات المختلفة اللازمة لتوفير المعلومات بصورة فعالة ومن أجل إدارة الخدمات الخاصة بالمكتبات ونظم المعلومات بصورة فعالة", ومن هنا يتم تحديد المعايير المتعلقة بسياق برنامج نظم المعلومات والمكتبات LIS الخاضعة للاعتماد".

يتم تحديد السياق على ثلاث مستويات وهى كالآتي:

- المعايير والأهداف الخاصة بالمؤسسة التعليمية الأصلية، أو بمعنى أخر الجامعة (السياق المؤسسي)،
- المتطلبات اللازمة لتطوير التعليم داخل الدولة (السياق القومي)،
- أهداف البرنامج (السياق القومي)،

تنص المبادئ التوجيهية الخاصة باتحاد المعلومات والمكتبات الفيدرالي الدولي IFLA على أن البرنامج يجب أن يكون سريع الاستجابة وذلك من أجل تلبية احتياجات الدولة

ومتطلبات التعليم والاعتماد الأكاديمي الاحترافي السائدة في الدولة, ومع ذلك يجب أن يصبح برنامج نظم المعلومات والمكتبات جزءًا من مؤسسة تعليمية تمنح درجة علمية أو بمعنى آخر الجامعات.

تم تقييم برنامج نظم المكتبات وعلم المعلومات بصورة كبيرة مع أخذ أهداف البرنامج في عين الاعتبار ألا وهي:

- إن أهداف البرنامج وغاياته أساسية بالنسبة لجميع الجوانب الخاصة ببرامج دراسات الماجستير كما أنها تمثل القاعدة التي تبنى عليها البرامج التعليمية وتطور بل وتقيم أيضا.
- تغطي معايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة بالاتحادات المكتبية الأربعة السابق ذكرها المناطق التالية:
- سياق البرنامج ودعم المؤسسة التعليمية والعلاقة مع المؤسسة الأصلية.
- الرسالة والأهداف والغايات.
- المنهج التعليمي.
- طاقم عمل الكلية.
- الطلاب والسياسات والعمليات المتعلقة بهم.
- الدعم الإداري والمالي.
- المصادر والمنشآت التعليمية.
- المتابعة الدائمة لكل من البرنامج والمنهج الدراسي وسوق العمل.
- التوثيق.

وبالرغم من أن التقييم الخاص بالاعتماد الأكاديمي يركز في الأساس على أهداف البرنامج وأهداف المؤسسة التعليمية الأصلية إلا أنه يجب توفر وسائل أخرى لتحديد ما إذا كان البرنامج يعتبر أحد برامج نظم المكتبات وعلم المعلومات وأيضا لتحديد ما إذا كانت أهداف البرنامج تتناسب مع أهداف برنامج نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS, كما أن المبادئ التوجيهية الخاصة باتحاد المعلومات والمكتبات الفيدرالي الدولي IFLA لا

تحاول تعريف مجال نظم المكتبات وعلم المعلومات ولكن المعايير الخاصة باتحاد المكتبات والمعلومات الأمريكي ALA تعرفها بصورة واسعة وشاملة كالتالي:

- غالبا ما يتم فهم مصطلح "دارسات نظم المكتبات وعلم المعلومات" بصورة تشير إلى اهـتمام تلـك الأنظمة بتسجيل كل المعلومات والمعرفة والخدمات والتقنيـات مـن أجـل إدارتهـم واسـتخدامهم بصورة صحيحة, ولكن في الحقيقة تشتمل تلك الدراسات على كل النشـاطات المتعلقـة بالمعلومـات والمعرفة من الإنشـاء والتوصـيل والتعريـف والاختيـار والاسـتحواذ والتنظـيم والتوصـيف والتخـزين والاسترداد والإبقاء والتحليل والتفسير والتقييم والتركيب والتفسير والإدارة.

كما قام اتحاد المهنيين العاملين بالمعلومات والمكتبات بتوصيف نظم المكتبـات وعلـم المعلومـات على أنها:

- المبادئ الأساسية وأسلوب الإدارة المتعلقـة بإنتـاج وتنظـيم وتحليـل وتـوفير المعلومـات وخـدمات المعلومات, حيث تهتم نظم المكتبات وعلم المعلومات بدراسة المعلومات منذ نشأتها الأولى حتـى يتم استغلالها بصورة صحيحة وأيضا بالطريقة التي يتم بها نقلها بأشكال مختلفة.

وأيضا داخل تلك المعايير تم تحديد المهارات والكفاءات الأساسية اللازمة لأنظمة المكتبات وعلـم المعلومات بصورة عامة.

أدرجت المبادئ التوجيهية الخاصة باتحاد المعلومات والمكتبات الفيـدرالي الـدولي IFLA المنـاطق الأساسية التالية:

- مناخ وبيئة الأنظمة المعلوماتية والسياسات والآداب المهنية الخاصة بها وتاريخ مجال المعلومات.
- إنشاء وتوصيل واستخدام المعلومات.
- تقييم احتياجات المعلومات وتصميم الخدمات التي تلبي تلك الاحتياجات.
- عملية نقل المعلومات.
- تنظيم واسترداد وإبقاء وتحويل المعلومات.

- الأبحاث والتحليلات والتفسيرات المتعلقة بالمعلومات.
- تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات على منتجات نظم المكتبات وعلم المعلومات والخدمات التي توفرها.
- إدارة مصادر المعلومات وإدارة المعرفة.
- التقييم الكيفي والكمي لنتائج المعلومات واستخدام المكتبات لها.

كما تحدد جميع المعايير المهارات القابلة للانتقال التي يتوجب على البرنامج نقلها من خلال المعلومات, ومن هنا أدرج اتحاد المعلومات والمكتبات الفيدرالي الدولي IFLA المهارات التالية: مهارات التواصل والعمل الجماعي ومهارات إدارة المهام وإدارة الوقت والمهارات التحليلية ومهارات حل المشكلات, بينما أدرج اتحاد المعلومات والمكتبات الأسترالي المهارات الإضافية التالية: مهارات الإدارة والقدرة على التفكير بصورة حاسمة وعاكسة وبناءة وأيضًا مهارات التقييم ومهارات تقدير المعايير الاحترافية المتعلقة بآداب المهنة, ومهارات الالتزام بالبرامج التعليمية طويلة المدى والمهارات التقنية ومهارات قراءة وكتابة المعلومات, وأضاف اتحاد المهنيين العاملين بالمعلومات والمكتبات المهارات CILIPالتالية: إدارة الموارد البشرية والتطوير والتدريب والإدارة المالية وإدارة الميزانية والتحليل الإحصائي والأسلوب البحثي وإدارة المشروعات والمهارات اللغوية, حددت المبادئ التوجيهية لاتحاد المعلومات والمكتبات الفيدرالي الدولي IFLA أن البرنامج يجب أن يغطي الاهتمامات المهنية والعملية والنظرية أيضا كما اقترح الاتحاد وجود برامج تدريبية وفترات تدريبية مخصصة للطلاب.

طلب اتحاد المهنيين العاملين بالمعلومات والمكتبات وجود مشروع تخرج لكل فرد أو أطروحة علمية, كما أنه من المفترض أن يكون الطلاب قد حصلوا على شهادة تخرج تؤهلهم للالتحاق بأنظمة المكتبات وعلم المعلومات, لم يصبح الأمر مستحيلا فقد ساهمت الطبيعة الشاملة والمرنة التي تمتاز بها معايير الاعتماد الأكاديمي في إمكانية تبني أحد هذه المعايير كأساس لتطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في منطقة جنوب شرق آسيا.

ومع ذلك وبسبب وجود دول مختلفة في منطقة جنوب شرق آسيا والتي تختلف في

احتياجاتها القومية وأنظمتها التعليمية وبسبب الحاجة إلى أن يكون الطلاب خريجو البرامج المعتمـدة قادرين على العمل في مختلف الدول, يجب فحص السياق القومي الـذي يختلـف مـن مكـان إلى أخـر قبل تطبيق أي نظام إقليمي خاص بالاعتماد الأكاديمي.

ويجب أخذ السياق الإقليمي الخاص بمنطقة جنوب شرق آسيا في عين الاعتبار عند تقيـيم بـرامج نظم المكتبات وعلم المعلومات, ومن الصعب الجـزم أن برنـامج نظـم المكتبـات وعلـم المعلومـات LIS يغطي المناطق الجوهرية بصورة كافية من أجـل الحصـول عـلي الاعـتماد الأكـاديمي, ومـن هنـا تظهـر الحاجة إلى وضع إرشادات خاصة بمدى تغطية النظام المعلوماتي للمهارات الأساسية.

تشير المعايير الخاصـة بكـل مـن اتحـاد المهنيـين العـاملين بالمعلومـات والمكتبـات CILIP واتحـاد المكتبات والمعلومات الأمريكي ALAإلي إمكانية اعتماد البرامج المتخصصة وذلك بـالرغم مـن أن الـبرامج يجب إنشائها على نطاق واسع كالتالي:

- من المحتمل أن تكون المقررات الدراسية المقدمة عامة ومصممة من أجل توفير الفرصـة للـدخول في هذا المجال ومن الممكن أن تكون متخصصة أيضا, وفي حالة الـبرامج المتخصصـة سـوف يبحـث الفرد فيها عن مجموعة التخصصات المتاحة من خلال سياق مهني أوسع.

ومما سبق يتضح أن البرنامج يغطي بعض المناطق بعمق شديد ويغطـي بعـض المنـاطق الأخـرى بصورة أقل. يشرح الجزء التالي جوانب عملية الاعتماد الأكاديمي الأربعة وهي الحوار, والتقيـيم الـذاتي والتوثيق والمراجعة الخارجية, وبالرغم من أن تلك البرامج تعتبر جزءًا من عملية الاعتماد الأكـاديمي إلا أنها تمثل أيضا خصائص معايير الاعتماد الأكاديمي نفسها.

أنشطة عملية الاعتماد الأكاديمي الأساسية

الحوار

تبدو كلمة "الاعتماد الأكاديمي" مخيفة كما أنها تثير في العقول صورة وجود شخص غريب أو أفراد معاديين في مهمة لتقصى الحقائق واكتشاف الأخطاء ونقاط الضعف الخاصة بالبرنامج وتقييم البرنامج بالنسبة للبرامج الدولية الأخرى.

من الممكن أن يبدو الاعتماد الأكاديمي وكأنه تدخلًا من الغرباء, ومع ذلك وبنظرة أكثر تفحصا لمعايير وإجراءات الاعتماد الأكاديمي يمكن الإشارة إلى أن عملية الاعتماد الأكاديمي غير مخيفة ولا عدائية كما يمكن اعتبارها عملية منتجة ومجمعة تشتمل على نشاطات مثل الحوار والاستشارة والمساعدة المشتركة, ومن هنا نحن نتصور أن الحوار والاستشارة هما أهم جوانب عملية الاعتماد الأكاديمي.

يجب إشراك العديد من الأطراف في عملية الاعتماد الأكاديمي وتلك هي مسئولية المنظومة التعليمية الخاصة بأنظمة المكتبات وعلم المعلومات LIS ويمكن توضيح هذه الأطراف في النقاط التالية:

- أعضاء هيئة التدريس داخل المنظومة التعليمية: يعتبر الحوار داخل المنظومة التعليمية ضروريًا جدًا بالنسبة لكل من التقييم الذاتي والتخطيط للأفضل والتحضير لقضية الاعتماد الأكاديمي.
- المؤسسة التعليمية الأصلية: والتي يقع داخلها برنامج نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS, يجب أن تحصل تلك المؤسسة على الدعم المالي والإداري وأيضا دعم البينية التحتية من أجل تلبية احتياجات معايير الاعتماد الأكاديمي ومن أجل تحسين البرنامج بصورة مستمرة.
- المهنة: وتضمن المكتبات التدريبية واحترافي المعلومات وأصحاب العمل, يجب استشارة أصحاب المهنة من أجل توضيح احتمالية التوظيف والمهارات اللازمة والتدريبات المتاحة من خلال البرنامج.
- الطلاب والخريجون: من أجل الحصول على ردود الأفعال تجاه البرنامج.

- هيئة الاعتماد الأكاديمي: يجب توفير جميع المعلومات والوثائق للجنة الاعتماد الأكاديمي حتى يتثنى لهم تقييمها, كما أن اللجنة توفر النصائح والاقتراحات اللازمة لتحسين قضية الاعتماد الأكاديمي وتحسين البرنامج نفسه أيضا وذلك من أجل تلبية المعايير المطلوبة.
- المدارس الأخرى الموجود بها المكتبات: من الممكن استشارة تلك المدارس من أجل طرح قضية الاعتماد الأكاديمي وتعزيز جوانب البرنامج المختلفة.
- البرامج الأخرى ذات الصلة: الموجودة داخل الجامعة أو المهن الأخرى ذات الصلة أيضًا, يلعب احترافيو نظم المكتبات وعلم المعلومات أدورا مختلفة وهامة في هذا المجال ومما سبق نستنتج أنه من المهم أن تتعامل وتتعاون المدارس التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات مع الأقسام والبرامج الأخرى الموجودة داخل الجامعة وأيضا المجالات والمهن الأخرى التي لها علاقة بهذا البرنامج.

وعلى الأرجح يمثل الحوار الموجود بين المدارس التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات أكثر نتائج مخطط الاعتماد الأكاديمي الإقليمي نفعا, ويعتبر هذا الحوار هاما من أجل تشكيل معايير وإجراءات الاعتماد الأكاديمي الإقليمي المتفق عليها بين معظم المدارس التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات, ويعتبر هذا الحوار هاما ولازما من أجل تحقيق استيعابا أفضل للخصائص المتفردة التي يتصف بها كل طرف مثل السياق والتاريخ والأهداف.

يعتبر هذا الاستيعاب السابق ذكره غاية في الأهمية حيث من المرجح أن يخدم أعضاء هيئة التدريس في الاعتماد الأكاديمي لبرامج نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS, من الممكن أن تطلب المدرسة التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS والخاضعة لعملية الاعتماد الأكاديمي النصيحة والاستشارة من أعضاء هيئة التدريس في مدارس أخرى تطبق أيضا نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS وذلك بخصوص التحضير لمسألة الاعتماد الأكاديمي وتحسين البرنامج نفسه, في الحقيقة تنصح الإجراءات المنهجية الخاصة

باتحاد المكتبات والمعلومات الأمريكي ALA المدارس التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات والساعية للحصول على الاعتماد الأكاديمي بالتالي "أطلبوا النصيحة من الأفراد العاملين بهذه المهنة الذين لهم خبرة سابقة في الاعتماد الأكاديمي". من الممكن أن تساعد عملية الاعتماد الأكاديمي على تعريف نقاط القوة والممارسات المميزة الخاصة بالأفراد العاملين في برامج نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS, ولذلك تعرف المدارس التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS كيف تطلب المساعدة بخصوص بعض الأجزاء الموجودة داخل النظام التعليمي.

تحتاج أيضا المدارس الساعية للحصول على الاعتماد الأكاديمي للوصول إلى لغة حوار مع طاقم العمل, يعتبر هذا الحوار اتصالًا ذو اتجاهين, حيث يشتمل من ناحية على ردود أفعال الموظفين وأصحاب العمل تجاه فرص العمل والمهارات اللازمة ومدى كفاءة البرنامج في تحضير الخريجين للعمل وأيضا الاتجاهات والتطويرات الخاصة بالمهنة نفسها, ومن الناحية الأخرى تحتاج المدارس التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات إلى التالي:

- توضيح الأهداف والمحتوى والمنهج والسبب القائم عليه هذا البرنامج إلى طاقم العمل.
- نشر نتائج الأبحاث والأفكار الجديدة وأخبار طاقم العمل بتوجهات المادة الأدبية والتطورات التي تحدث لها.
- إتاحة التعليم المستمر والاستشارات لطاقم العمل.
- السماح لطاقم العمل بالإدارة.

في الحقيقة، يعتبر توفير التعليم المستمر والاستشارات اللازمة لأعضاء طاقم العمل في الاتحادات المهنية جزءًا من المبادئ التوجيهية الخاصة باتحاد المعلومات والمكتبات الفيدرالي الدولي IFLA.

تنص المبادئ التوجيهية الخاصة باتحاد المعلومات والمكتبات الفيدرالي الدولي IFLA على ما يلي "يجب على البرنامج أن يقدم ورش عمل ومقررات دراسية قصيرة من أجل مساعدة أمناء المكتبات الممارسين وأخصائي المعلومات في الحفاظ على قدراتهم وكفاءتهم

داخل هذا المجتمع المتغير ومن أجل توعية المعلمين بالقضايا والتوجهات السائدة...." وبالإضافة إلى ما سبق يجب أن تتاح الفرصة لطاقم عمل البرنامج حتى يتمكنوا من طرح الاستشارات للمكتبات المعنية ووكالات المعلومات وهذا من أجل خلق المزيد من التفاعل بين المؤسسات التعليمية والممارسات, ومن المهم أيضا التحاور مع إدارات الجامعة الأخرى بشأن التخصصات المعنية والتحاور أيضا مع طاقم العمل الاحترافي.

تحدد المبادئ التوجيهية الخاصة باتحاد المعلومات والمكتبات الفيدرالي الدولي IFLA أن برنامج نظم المكتبات وعلم المعلومات يجب عليه توعية التخصصات المعنية وكما ينص على التالي " يجب أيضا توعية كلا من الإداريين وطاقم الجامعة وأعضاء هيئة التدريس العاملين ببرنامج المكتبة التعليمي وذلك في حالة التواصل مع المهنيين والتخصصات المختلفة داخل وخارج المؤسسة التعليمية ".

تحدد أيضا المعايير الخاصة باتحاد المكتبات والمعلومات الأمريكي ALA أن طاقم عمل الجامعة يجب عليه التعامل مع طواقم العمل الأخرى من مختلف التخصصات الموجودة في الجامعة وحتى يصبح الأمر أكثر منطقية يجب مراعاة طبيعة مجال نظم المعلومات حيث يتضمن مجال نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS على تخصصات مختلفة كما يجب مراعاة التداخل المتزايد بين نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS وعلوم الحاسب ونظم المعلومات ودراسات الاتصالات والتخصصات الأخرى, كما يجب أيضا على المدارس التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات أن تصبح عضوًا فعالًا في المجتمع الجامعي كما يجب عليها أيضا المشاركة في الحوارات الثقافية داخل الجامعة, وتفعيل الشراكات وأوجه التعاون المختلفة أيضًا, وإلا سوف تصبح تلك المدارس هيئات معزولة عن الجامعة كما ستبدو المدارس عديمة الفائدة وغير مساهمة في تحقيق رسالة الجامعة.

التقييم الذاتي

وبالرغم من التوقع السائد بأن المدارس التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS تجري العديد من التقييمات والتأملات الذاتية إلا أن نظام الاعتماد الأكاديمي يتطلب إجراء التقييم الذاتي بصورة منتظمة ومعتادة كما سوف توضح النقاط التالية:

- يجب أن يحتوي البرنامج على عملية تقييم وتخطيط واضحة ومطورة يتم إجراءها بصورة منتظمة, كما يجب أن تشمل عملية التقييم على مراجعة مستمرة للعمليات المنهجة والسياسات وذلك في ضوء التغييرات المتوقعة التي دائما ما تحدث في مجال نظم المكتبات وعلم المعلومات والتغييرات التي تحدث في المجتمع أيضا. كما يجب مشاركة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وطاقم الجامعة في النشاطات الخاصة بالتقييم والتخطيط, كما يجب استشارة الممارسين وأصحاب العمل بخصوص تلك العملية.

تؤكد الخطوات المنهجية الخاصة باتحاد المكتبات والمعلومات الأمريكي ALA على "تقييم النتائج" كيفيًا وكميًا كما يلي:

- سوف يصبح لكل مدرسة وكل برنامج طرقه الخاصة في التعبير عن أهدافه وتحديد النتائج المرجوة وقياس الإنجازات التي سوف تتحقق, سوف تصبح تلك النتائج الخاصة بنتائج التقييم والتطوير مجموعة متفردة من معايير النجاح لكل من المدرسة والبرنامج.

.... ليس من المفترض أن تكون كل النتائج موضوعية ومحددة ولكن الأهم هو إثباتها, وفي البداية يمكن البحث عن النتائج داخل وثائق البرنامج أو موارده أو البيئة الخارجية المحيطة به, ويعتبر كلا من إنجازات الطلاب واستبيانات الخريجين وإنجازات الجامعة وردود أفعال أصحاب العمل والتقييمات الخاصة بالبرنامج أو القسم مثالًا على مصادر البيانات التي تشير إلى تحقيق الأهداف المرجوة , ويمكن الاستدلال على معايير تقييم المنهج الدراسي عن طريق قياس درجة نجاح المقررات الدراسية وأهداف البرنامج وأهداف المدرسة أو أهداف المؤسسة التعليمية الخاصة بالمهارات الأساسية ومهارات التفكير بل وطريقة ممارسة التخصص نفسه والتحضير إلى التعليم طويل الأمد, وعن طريق الإجابة على بعض الأسئلة يمكن التوصل إلى المعايير الخاصة بالتدريس ومن ضمن تلك الأسئلة: ما هي أنواع العروض التوضيحية التي تتكيف مع أساليب التعليم المختلفة؟ كيف يمكن تشجيع الطلاب على ممارسة وتطبيق ما تعلموه؟.... ومن هنا يجب أن يكون هناك خطة توصيفية تحتوى على خطط جمع البيانات اللازمة لمرحلة المراجعة،

ومثالا على ما سبق الإجابة عن السؤال التالي هل سوف تجري المدرسة مقابلات مهيكلة أو مقابلات جماعية أم سوف تقوم بإجراء استبيانات عن طريق البريد الإلكتروني أو التليفون مع المجموعات الأساسية للطلاب والخريجين؟

ومن ثم يتضح أن خطوات الاعتماد الأكاديمي الممنهجة تطالب بتقييم البرنامج بصورة مفصلة ومكثفة - إنها مهمة شاقة تطلب عمالة إضافية ومصادر مالية ومهارات بحثية.

لدينا بعض الشكوك أن القيام بهذا التقييم المكثف لازمًا لتحديد ما إذا كان البرنامج يلبي المعايير المنشودة وأيضا لازما لتحديد نقاط الضعف التي تحتاج إلى تطوير, وبذلك يتضح أنه يجب إنشاء خطاط أكثر بساطة لتناسب السياق الإقليمي لمنطقة جنوب شرق آسيا, ولذلك يمكن البدء بخطوات الاعتماد الأكاديمي الخاصة بكل من اتحاد المهنيين العاملين بالمعلومات والمكتبات CILIP و اتحاد المعلومات والمكتبات الأسترالي ALIA , كما يجب تطوير عدد قليل من نماذج التقييم يمكنها توجيه وإرشاد المدارس التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS.

التوثيق

يجب أن توثق المدارس التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات كل التفاصيل من أجل إظهار توافق البرنامج مع معايير الاعتماد الأكاديمي وأيضا من أجل توضيح عملية التقييم ونتائجها، تؤكد المبادئ التوجيهية الخاصة باتحاد المعلومات والمكتبات الفيدرالي الدولي(IFLA) على توثيق كل الوثائق وإتاحتها للعامة بصورة شفافة ومفصلة.

وتشمل السياسات والخطوات التي يجب توثيقها وإتاحتها للعامة على كل مما يلي:

- رسالة البرنامج وأهدافه وغاياته
- أساس وفلسفة البرنامج وطرقه المختلفة
- التخصصات
- مستوى التحضير المتاح

- قيم التدريس والخدمات والأبحاث
- دور المكتبة والخدمات المعلوماتية في المجتمع
- المنهج الدراسي والذي يتضمن كلًا من الأهـداف والشروط المسـبقة والمحتـوى والنتـائج التعليميـة وطرق تقييم كل منهج دراسي
- عملية توظيف الطـلاب وتسـجيلهم ومسـاعدتهم ماليًـا وإدراجهـم بالدراسـة والسياسـات الأكاديميـة والإدارية الأخرى التي تخص الطلاب
- معايير اختيار الطلاب ومن ضمنها رغباتهم التعليميـة وكفـاءتهم وخلفيـاتهم التعليميـة والعقليـة ومدى الاختلاف بينهم.

أضاف اتحاد المكتبات والمعلومات الأمريكي ALA بعض التفاصـيل مـن أجـل إدراجهـا في أهـداف البرنامج:

- تعريف مصطلح نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS
- الفلسفة والأساسيات وآداب المهنة الخاصة بهذا المجال
- أساسيات التخصصات المختلفة
- القيمة التي يضيفها التدريس والخدمات لهذا المجال
- أهمية الأبحاث في تعزيز قاعدة المعرفة الخاصة بهذا المجال
- أهمية مساهمة المكتبات والدراسات المعلوماتية في تحسين مجالات المعرفة الأخرى
- أهمية مساهمة مجالات المعرفة الأخرى في تحسين المكتبات والدراسات المعلوماتية.
- دور المكتبة والخـدمات المعلوماتيـة في تغيـير المجتمعـات متعـددة الثقافـات والأعـراق واللغـات ويتضمن هذا الدور دورها في خدمة المجتمعات الفقيرة
- دور المكتبة والخدمات المعلوماتية في المجتمعات العالمية التي يتغـير فيهـا المجـال التقنـي بصـورة سريعة جدًا
- الحاجة إلى الأطراف المختلفة التي يسعى البرنامج لخدمتها

السياسات والخطوات التي تحتاج إلى التوثيق

- سياسات كل ترقية ومراجعة ومواعيد المكتبات
- برامج التعليم المستمر والتطوير المهني في الجامعة
- سياسة مراجعة ملاءمة وحداثة المقرر التعليمي وطرق تدريسه

تحتاج معايير وخطوات الاعتماد الأكاديمي المطورة لتناسب جنوب شرق آسيا إلى تحديد ما الذي تحتاج المدارس إلى توثيقه ونشره وإبلاغه للعامة وكمية هذه الوثائق.

أخيرا سوف تقوم وكالة الاعتماد بإنشاء لجنة مراجعة تقوم بمراجعة كل الوثائق ومراجعة قضية الاعتماد نفسها والتأكد ما إذا كان البرنامج يلبي معايير الاعتماد الأكاديمي.

المراجعة الخارجية

سوف تتضمن تلك العملية زيارة لجنة المراجعة للمدرسة من أجل مراجعة جميع الجوانب المتعلقة بالبرنامج والتي لا يمكن تقييمها من خلال الوثائق وحدها ومن أجل تلبية احتياجات جميع الأطراف المشاركة.

استبيان خاص بالمدارس التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات **LIS**

قام البروفيسور/ شاهين مجد بإجراء استبيان حول المدارس التي تطبيق نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS في منطقة جنوب شرق آسيا في شهري يناير وفبراير لعام 2002 وكذلك من أجل استكشاف مدي إدراك هذه المدارس لمخطط الاعتماد الأكاديمي الإقليمي.

توفر هذه الدراسة ملخص نتائج الاستبيان, وشارك في هذا الاستبيان أربع عشرة مدرسة ممن يطبقون نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS في منطقة جنوب شرق آسيا, لم يتم تحديد أي برامج تخص نظم المكتبات وعلم المعلومات في الدول الأربعة التالية: بروناي وكامبوديا ولاوس وميانمار, حيث شاركت دولة تايلاند بأكبر عدد من المدارس

وتلتها دولة الفليبين بمجموع أربع مدارس, وشاركت دولة سنغافورة وماليزيا حيث شارك من كل منها مدرستان فقط.

من بين الأربع عشر مدرسة اتفقت اثنتا عشرة مدرسة على حاجتهم لتطوير مخطط اعتماد أكاديمي خاص بالدرجات التعليمية التي تمنحها دول جنوب شرق آسيا في مجال نظم المكتبات وعلم المعلومات, بينما كانت هناك مدرسة في دولة تايلاند غير متأكدة بحاجتها لهذا الأمر, ورفضت مدرسة من دولة ماليزيا الاعتماد الأكاديمي مشيرة إلى ذلك بواسطة النص التالي "إن عملية الاعتماد الأكاديمي التي يقوم بها الجهات المعنية على المستوى المحلي.... فعالة وكافية"

أبدت ثلاث عشرة مدرسة اهتمامًا واضحًا بالمشاركة في نظام الاعتماد الأكاديمي المخصص لدول جنوب شرق آسيا, كما أن المدرسة الماليزية التي أبدت اعتراضها في بادئ الأمر أوضحت سبب عدم مشاركتها وهو أن الجهات الحاكمة لن تقبل قيام أفراد غير مصرح لهم حكوميا بتلك النشاطات, ومن جهة أخرى اتفقت معظم المدارس على أن تنفيذ نظام الاعتماد الأكاديمي سوف يؤدي إلى تعاون أفضل بين المدارس التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات في المنطقة كما سوف يؤدي إلى قبول درجة نظم المعلومات LIS العلمية لهذه الأنظمة والتصديق عليها والاعتراف بها , أيضا سوف ينتج عن نظام الاعتماد توفير فرص عمل لخريجي هذه الدرجات العلمية, وأخيرًا سوف تتحسن جودة البرامج التعليمية لأنظمة المكتبات وعلم المعلومات LIS وجودة خريجيها أيضا.

وقد وافقت إحدى عشرة مدرسة على أن هذا النظام سوف يحسن من حركة الخريجين بين دول المنطقة بينما لم تتفق معهم ثلاث مدارس.

أما بالنسبة لتنفيذ نشاطات الاعتماد الأكاديمي والتنسيق بينها فقد وافقت معظم المدارس المشاركة على حتمية وجود لجنة مشتركة ممثلة من هيئة الكونسال CONSAL و المدارس نفسها بحيث تكون تلك اللجنة مسؤولة عن تطوير القواعد والخطوات المنهجية كما أنها سوف تكون مسؤولة عن تنسيق مخطط الاعتماد الأكاديمي المقدم.

النقاط التالية توضح العوامل التي اتفقت عشر دول على الأقل على أهميتها كمعايير للاعتماد الأكاديمي:

- علاقة المنهج الدراسي بحاجة السوق
- مؤهلات هيئة التدريس العلمية والمهنية
- عدد أعضاء هيئة التدريس
- تخصصات الجامعة المختلفة وتنوع خلفيات الجامعة
- عدد الساعات المعتمدة الكلية وكمية المجهود الذي يتطلبه التخرج
- التمويل المالي اللازم لتطوير الموارد والمنشآت
- الموارد المادية والمنشآت
- المعدات والتطبيقات والشبكات الخاصة بالحاسب الآلي
- الوصول إلى الإنترنت
- أدوات الشرح
- المصادر المكتبية

تم تحديد المشاكل الأساسية التي تواجه تنفيذ وتطوير مخطط الاعتماد الأكاديمي الإقليمي في النقاط التالية:

- عدم توفر الموارد
- فهم وتقدير هذا المخطط دورة محدودة
- نقص الخبرات والصعوبات المنهجية

كما خافت بعض المدارس من وجود بعض أشكال المقاومة باتجاه تنفيذ مخطط الاعتماد.

نموذج تنظيمي يوضح نظام الاعتماد الأكاديمي الإقليمي

أوجز مجد أيضا نموذجًا خاصًا بتطوير وتنفيذ مخطط الاعتماد الأكاديمي, حيث اقترح أن في المرحلة الأولى من التنفيذ سوف يتم اعتماد درجات الماجستير فقط وسوف

يمتد الاعتماد ليشمل مرحلة البكالوريوس في المرحلة التالية, وشمل الاقتراح خضوع مخطط الاعتماد الأكاديمي لإشراف ودعم لجنة الكونسال CONSAL.

ومن ضمن المقترحات أيضا تشكيل لجنة الكونسال CONSAL الخاصة بالاعتماد الأكاديمي والتي سوف يمثلها مندوبان من المدارس التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS والمكتبات العامة والاتحادات المهنية وممارسو نظم المكتبات وعلم المعلومات.. إلخ وصولًا بمشاريع الأنظمة الداخلية ومعايير وخطوات الاعتماد الأكاديمي المنهجة وبذلك تم تقديم تقرير لهيئة الكونسال CONSAL التنفيذية (EB) من أجل البدء في التنفيذ.

وبعد ذلك سوف تقوم لجنة الكونسال CONSAL بتكوين لجنة الكونسال للاعتماد الأكاديمي الاستشارية CACA والتي سوف تتكون من أربعة عشر عضوًا ممثلين للجنة الكونسال CONSAL والمدارس التي تطبق الاعتماد الأكاديمي LIS والمكتبات العامة والاتحادات نظم المكتبات وعلم المعلومات المهنية والممارسين والذين يقومون بتنسيق وتنفيذ مخطط الاعتماد الأكاديمي المقترح. وحتى يحصل أي برنامج يطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات على الاعتماد الأكاديمي سوف تقوم لجنة الكونسال للاعتماد الأكاديمي الاستشارية CACA بترشيح أداة لمراجعة نظام الاعتماد الأكاديمي (ARP) تحت رعاية اللجنة التنفيذية للكونسال CONSAL ومن ثم تقوم تلك اللجنة بزيارة المدارس الراغبة في الحصول على الاعتماد دوريًا وتقييم مدى قابليتهم للحصول عليه باستخدام معايير الاعتماد المعتمدة.

ومن أجل تحقيق هذا الهدف سوف يتم تطوير مجموعة من الخبراء من أصحاب الكفاءات والخبرات في مجال نظم المكتبات وعلم المعلومات التعليمي LIS , سوف تتكون كل أداة خاصة بمراجعة نظام الاعتماد الأكاديمي من أربعة أعضاء اثنان منهم من الأكاديميين والثالث من ممثلي اتحاد المكتبات والأخير من ممثلي المكتبات العامة الموجودة في مكتبات جنوب شرق آسيا, وطبقا لمقترات أداة المراجعة (ARP) سوف تقوم لجنة الكونسال للاعتماد الأكاديمي الاستشارية CACA باتخاذ القرار الخاص بحصول المدرسة على الاعتماد.

خطوات إنشاء نظام اعتماد أكاديمي إقليمي

بكل وضوح ومن أجل تطوير مخطط اعتماد أكاديمي مقبول من مدارس LIS في المنطقة يجب أن تتحاور المدارس المختلفة من أجل توثيق معايير وخطوات الاعتماد الأكاديمي.

وبذلك سوف تقوم المدارس بإجراء التقييم الذاتي وتطبيق المعايير المطلوبة على البرامج الخاصة بهم وبذلك سوف يتمكنون من تحديد المشكلات و التأكد من تماشى تلك البرامج مع المعايير الأساسية, وربما تحتاج المدارس أيضًا إلى زيارة نظائرها من أجل التعرف على المشاكل التي تواجه المدارس الأخرى ومحاكاة الزيارات التي يقوم بها أعضاء هيئة الكونسال, ويمكن أن تصبح لجنة الكونسال الخاصة التي اقترحها مجد هي الهيئة المنسقة لكل ما سبق , وحالما يتم الاتفاق على معايير الاعتماد الأكاديمي تصبح لجنة الكونسال الاستشارية قادرة على تنسيق وتنفيذ مخطط الاعتماد.

في البداية سوف تقضي اللجنة بعض الوقت في دراسة المعايير والخطوات المنهجة ثم سوف تحتاج إلى إرشاد المدارس بشأن تحضير الوثائق اللازمة وتنفيذ الدراسات التقييمية والإعداد لقضية الاعتماد الأكاديمي, وربما يتم إشراك أحد الاستشاريين من أمريكا أو أستراليا أو المملكة المتحدة من أجل تقديم النصائح المناسبة للجنة الاعتماد ومن أجل التأكد من أن كل شيء يسير على ما يرام , تقريبا صرح ثلثا المشاركين في دراسة مجد أن التمويل كان المشكلة الأكبر.

الجدول رقم 10-1 التكوين المقترح للجنة الكونسال CONSAL الاستشارية

الوكالة	عدد الأعضاء	المدة	الملاحظات
الكونسال CONSAL	1	سنتين	
المدارس التي تطبق نظم المكتبات وعلم المعلومات LIS	6	ثلاث سنوات	شخصين بحد أقصى من كل بلد
المكتبات العامة	2	بالتناوب	فرد واحد من كل دولة بالتناوب
اتحادات المكتبات	2	سنة واحدة	فرد واحد من كل دولة بالتناوب طبقا لترشيح المكتبة العامة لكل بلد
ممارسو المكتبات	3	سنة واحدة	وبمراعاة التخصصات المختلفة فرد من كل دولة بالتناوب

ومن أجل تخفيض الأعباء المالية كان هناك اقتراحًا بتحمل المؤسسات الأصلية لنفقات السفر الخاصة بممثليها, وبصورة أخرى يمكن أن تبحث لجنة الكونسال عن متبرعين من أجل تمويل خطوات التنفيذ الأولية.

كما سوف تحتاج الاتحادات المكتبية لإعداد لجنة اعتماد أكاديمي تمثل الاهتمامات الخاصة بتلك المهنة وبالاتحاد نفسه ومن أجل خلق سبل للتواصل مع لجنة الكونسال الاستشارية بخصوص الاعتماد.

أعد الاتحاد المكتبي الخاص بدولة سنغافورة لجنة فرعية احترافية تهدف إلى:

- تطوير المعايير والخطوات الإرشادية الخاصة بالمهنيين ومساعديهم
- تطوير المعايير والخطوات الإرشادية الخاصة بخدمات المكتبة والمعلومات
- تطوير معايير خاصة بمجال المعلومات والمكتبات
- تطوير خطوات إرشادية وخطوات ممنهجة للحصول على شهادة الاعتماد الأكاديمي
- التواصل مع هيئة الاعتماد الأكاديمي في سنغافورة والدول الأخرى

يجب أن تقوم اللجنة الفرعية بإعداد موقع الكرتوني يجمع المصادر الخاصة بالمعيارية والاعتماد الأكاديمي والحصول على شهادة الاعتماد

الخلاصة

لقد قمنا بفحص بعض القضايا المتعلقة بتطوير معايير وإجراءات الاعتماد الخاصة بالبرنامج التعليمية المهنية التي تطبق نظم لدراسات المكتبات وعلم المعلومات LIS في منطقة جنوب شرق آسيا.

كما تم فحص معايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة بكل من اتحاد المكتبات والمعلومات الأمريكي (ALA) واتحاد المعلومات والمكتبات الأسترالي (ALIA) واتحاد المهنيين العاملين بالمعلومات والمكتبات – المملكة المتحدة(CILIP, U.K) واتحاد المعلومات والمكتبات الفيدرالي الدولي(IFLA) وتم توضيح الخصائص بكل منهم في سياق دول جنوب شرق آسيا.

تم تحديد المميزات الأساسية الخاصة بنظام الاعتماد الأكاديمي الإقليمي في النقاط التالية:

- تأكيد مفاهيم الجودة بالنسبة للطلاب والموظفين
- التأكيد على الالتزام من أجل ضمان التحسين المستمر
- تحسين حركة الخريجين
- التشجيع على التفاعل والتحاور والتعاون بين المدارس
- التشجيع على تفعيل لغة الحوار بين المدارس والعناصر الأخرى وبين التخصصات المختلفة
- وجود سياسات وخطوات أكثر شفافية وتوثيق
- مساعدة المنطقة على التفاوض بشأن المصالح المتبادلة لكل من المكتبات والكفاءات العاملة بها

لقد عرفنا التحاور مع الأطراف المختلفة والتقييم الذاتي كأحد الجوانب الهامة لعملية الاعتماد الأكاديمي بالإضافة إلى الإشارة إلى كمية التوثيق الهائلة التي ربما سوف نحتاج إليها, كما قمنا بتقديم نموذجًا مؤسسيًا خاصًا بالاعتماد الأكاديمي وشرحنا الخطوات اللازمة لتطبيقه, ونحن نأمل أن تحث التحليلات والعروض الموجودة في هذا الفصل على مناقشات مستقبلية بخصوص تطوير وتنفيذ نظام الاعتماد الأكاديمي الإقليمي.

11

مقاييس نظم المكتبات

مقدمة

منذ وقت طويل، اعترفت المكتبات ودعمت قبل ظهور فجر الحواسيب بوقت طويل الحاجة إلى مقاييس تساعدها في إدارة المجموعة، وتبادل المصادر مع المكتبات الأخرى، وتحسين طريقة وصول الأفراد لما يريدونه في المكتبة

ونتج عن الاستخدام الواسع الانتشار في العالم كله لأنظمة المكتبة المتكاملة(ILS)، واتصال العالم بالإنترنت، والأعداد المتنامية لمبادرات المكتبة الرقمية، أن نشأت حاجة للالتزام بمقاييس أكثر دقة من قبل.

ويمكن لتطبيق منتجات ونظم المعلومات التي تدعم مقاييس أن يضمن قدرة المكتبات على ما يلي:

- تكامل منتجات المحتوى الاقتصادي من بائعين متنوعين.
- تبادل المصدر في نطاق جغرافي أوسع. في العالم كله.
- المشاركة في برامج أكثر تعاونية مع المنظمات الأخرى، والتي تشمل المنظمات خارج مجتمع المكتبة.
- الزيادة من سرعة " وقت التسوق " لمواد المكتبة، ونذكر للتوضيح، الوقت للحصول على الكتالوجات، والطريقة، ونشر وتوزيع البند.
- التزويد بآلية تمكن من الوصول إلى خدمات المكتبة عن بُعد.
- تقليل الحاجة لتدريب المستخدم.

- العمل بنجاح مع البنية التحتية للمنظمة الأم.
- نقل التكلفة بفاعلية إلى نظم أحدث.
- تبني تقنيات جديدة بشكل أكثر سهولة.

ولكن أي هذه المعايير أكثر أهمية حين نأخذ في اعتبارنا نظام المكتبة؟ وكيف نستطيع أن نحدد إذا ما كان منتج البائع فعلًا يُطابق المقياس؟ وهل تم إنشاء دليل الكاتب لـ طلب تقديم عرض (RFP) لمقاييس نظم المكتبة للإجابة على هذه الأسئلة؟ ونستهدف بهذا هؤلاء الذين يكتبون طلبات عروض (RFPs) للنظم المكتبية، أو الذين يقيمون إجابات هذه الطلبات، ومنتجات برامج الحاسب الآلي.

وتحتاج المقاييس لمن يأخذها في حسبانه منذ بداية التخطيط في أول مراحله لنظام المعلومات - أثناء تقييم الحاجات. ويُعرف هذا الدليل المقاييس الأمريكية الحالية، سواء الوطنية أو الدولية، بأنها المقاييس الأكثر أهمية لكل أنواع المكتبات.

وفور تحديد المقاييس، ستحتاج متطلبات المطابقة الخاصة بنظام المكتبة إلى ذكرها بوضوح في طلب تقديم العرض (RFP)، والذي سيُرسل إلى البائعين المحتملين. ويساعد الدليل في هذا الجهد من خلال التزويد بعينة من اللغة يتضمنها طلب تقديم العرض (RFP)، ولا يكفي عند تقييم النظم أن نقبل بيان عام من البائع بأن المُنتج "يتفق" مع مقياس محدد.

وفي العديد من الحالات، هناك طرق مختلفة يمكن استخدامها في تطبيق مقياس أو مُنتج من الممكن أن يدعم بعض أجزاء من مقياس، ولا يدعم الأخرى. وسيناقش هذا الدليل المسائل المعروفة فيما يتعلق بالالتزام بمقياس حين يُطبق على نظم المكتبة، ويقترح أسئلة ممكن طرحها أو اختبارات ممكن إجراءها للتحقق من صحة مطابقة المنتج.

الصيغ البيليوغرافية

صيغ مارك 21 **MARC 21**

تم تطوير صيغة الفهرس المقروء آليا (MARC) بمعرفة مكتبة الكونجرس لأتمته إنتاج بطاقات الفهرسة.

وأصبحت هذه الصيغة بمرور الوقت الطريقة الأكثر استخدامًا على الصعيد الدولي وتوسعت لدعم التقدم التكنولوجي والتطبيقات المكتبية. وتطورت صيغ USMARC الأمريكية في مواصفات MARC 21، وأصبحت المقياس الواقعي للصيغ البيبليوغرافية في تطبيقات الحاسوب في المكتبة.

وتحدد صيغ MARC 21 ثلاثة مؤشرات للمحتوى:

- **التيجان:** رقم من ثلاث أرقام يحدد بتميز كل " المجالات " الممكنة لسجل الكتالوج، مثل العنوان، والمؤلف، والطبعات المسلسلة، إلخ.
- **أكواد الحقول الفرعية:** حرف أو رقم سفلي، يسبق محدد، ويُستخدم للتميز بشكل أكبر بين البيانات في الحقل.
- **المؤشرات:** وضعان لرمز واحد لأرقام تتكون من رقم أحادي، الذي يختلف استخدامهم أو معناهم تبعًا للمجال الذي يتبعه المؤشر على علامة الحقل.

وتعالج المواصفات ترميز الصيغة بأكواد ضرورية لتمثيل وتبديل البيانات البيليوغرافية بين النظم. ولا تكون تقنيات صيغ العرض وتخزين قاعدة البيانات مشمولة في المواصفات، وتكون محددة في تصميمي منتج نظام معلومات محدد.

وهناك خمسة صيغ لـ MARC 21 أو مواصفات المحتوى التي تحدد نوع محدد من البيانات:

- صيغة MARC 21 للبيانات البيبليوغرافية.
- صيغة MARC 21 لبيانات المقتنيات.
- صيغة MARC 21 للبيانات الاستتنادية.

- صيغة MARC 21 لبيانات التصنيف.
- صيغة MARC 21 لمعلومات المجتمع.

ونجد في هذا الوقت، أن أول نظام يستخدم بيانات تصنيف MARC 21 هو قاعدة البيانات المركزية لسجلات تصنيف مكتبة الكونجرس المحفوظة في مكتبة الكونجرس. وهناك مكتبات أخرى لن تكون مرجعيتها مقياس بيانات التصنيف في طلبهم للعروض RFPs. ومكتبة الكونجرس هي هيئة الصيانة الرسمية لمواصفات MARC 21.

صيغة **MARC 21** للبيانات البيليوغرافية

تمثل البيانات البيليوغرافية مكونًا محوريًا لنظام المكتبة الإلكتروني. فهي تشكل أساس الكتالوجات التي يتم نشرها عبر الخط المباشر أونلاين، والتي يتم من خلالها نشر المعلومات الموجودة في الكتالوجات.

وتستخدم جميع الوحدات الوظيفية نظام مكتبة متكامل أو يتفاعل مع البيانات البيليوغرافية بطريقة ما. وقد نجد في نسخ سابقة لـ MARC أن لدى كل نوع من المادة صياغة محددة. ومع ذلك، كان هناك في التسعينيات تطبيق لـ " تكامل الصيغة " – وقد تم الآن معالجة كل أنواع المواد بصيغة واحدة، وقد يتم استخدام كل حقول MARC 21 مع أي مادة لأخرى.

عينة لغة طلب تقديم عرض **RFP**

فيما يلي أمثلة للغة التي من الممكن أن تستخدم في طلب تقديم العرض لتحديد الالتزام بالصيغة الببليوغرافية:

- يجب أن يقوم النظام بترميز كل السجلات البيليوغرافية بأكواد بصيغة MARC 21 للبيانات البيليوغرافية بدون قيود على طول السجل. اوصف كيف يدعم النظام الصيغة. ناقش ما هي القيود التي تحدد استخدام XX9 أو X9X الذي يُعرف محليًا البطاقات أو الحقول.
- يجب أن يكون النظام قادرًا على توريد وتصدير السجلات البيليوغرافية بصياغة

MARC 21 للبيانات البيليوغرافي بـدون تـدخل مـن البـائع، ومـع الحفـظ الكامـل لكـل مُصـممي المحتوى. ناقش كيف يتم معالجة التصدير والاستيراد لكل من العملاء التاليين: محطة عمل المكتبة/ ومُصمم الكتالوج، والـ OPAC، وعمـيل الـ Z39.50، ومتصفح الويب.

تقييم الالتزام

سـترغب المكتبـة في نظـام يُـدعم الصـيغة البيليوغرافيـة MARC 21 كاملـة، ويسـمح باسـتخدام المجموعة الكاملة لمصممي المحتوى، وذلك في جميع الأحوال، بما في ذلك حين لا يكـون هنـاك رغبـة في استخدامهم جميعًا. ومن المرغوب أن يكون لدى النظام بعـض الآليـات للتحقـق مـن صـحة مُصـممي المحتوى، والقيم المختارة الشاهدة عليها.

بالإضافة إلى ذلك، سيقوم النظـام بدقـة بتصـدير وتوليـد السـجلات مـع وجـود علامـات مصـمم محتوى سليمة. يجب أن يقوم النظام بحفظ أمر حقول MARC وفقا للطريقة التي تم بهـا إنشـاؤها أو توريدها، بحيث لا تفقد سياق البيانات ذات العلاقة بها. ويمكن أن ينتج عن عناصر البيانات المتعـددة التي يحويها MARC نظام بحث قوي، فيجب أن يقوم فريق عمل التقييم بتقييم مـدى الفاعليـة التـي يستخدم بها النظام البيانات القيمة الموجودة في السجل. ويجب أن يُدعم النظام كل ما تم التعبير عنه وظيفيًا من خلال قيم المؤشر. فعلى سبيل المثال، إذا ما تم تعريف المؤشر كمعنـى لعـرض ثابـت يجـب توريده، أو عدد محدد من الرموز التي لم يتم حفظها في ملـف، فسـيترتب عـلى ذلـك أن يقـوم النظـام بالتزويد بهذه الوظيفية.

يتم إصدار تغيير صيغ MARC 21 سنويًا، ويجب على البائع أن يناقش كيفية المحافظـة على النظام محدثًا بعد هـذه التغيـيرات. وفي حالـة اسـتخدام النظـام لجـدول بطاقـات يـتم التزويد بها من البائع، فيجب أن تسأل عن تكرار تحديثات هذه الجـداول مـن قبـل البـائع، ووقت التأخير منذ صدور تغييرات البطاقة من قبل مكتبـة الكـونجرس المشـاركة في جـداول البـائع. وحيـث أن عـرض السـجل غـير محـدد في الــ MARC 21، ويتخـذ أشـكال عـرض مختلفة لمحطات العمل من أنـواع مختلفـة للمسـتخدمين - ويجـب عمـل محطـات عمـل

الكتالوجات لأنواع مختلفة من المستخدمين، ومحطات OPAC، وعملاء Z39.50، ومتصفحي الويب لتحديد مدى الاختلاف بين كل عرض والآخر.

صيغة **MARC 21** لبيانات السلطة

تعمل بيانات السلطة مثلها مثل القاموس، فهي تسمح بمراقبة الأسماء والموضوعات المصرح بها المستخدمة في الحقول المصممة للسجلات الببليوغرافية.

ومن الممكن أن ينتج عن هذه السجلات أيضًا مراجع من البنود غير المستخدمة للبنود المفضلة والعلاقات المتداخلة بين مداخلات السلطة. وتحدد صيغة MARC 21 لبيانات السلطة سبعة أنواع من سجلات السلطة – وضعت العنوان، والمرجع، والقسم الفرعي، وتسمية العقدة – وتعرف كيف يتم ترميز كل نوع بكود معين.

عينة لغة طلب تقديم عرض **RFP**

فيما يلي أمثلة للغات التي يمكن أن يشملها طلب تقديم العرض لتحديد مدى الالتزام ببيانات سلطة MARC 21:

- يجب أن يدعم النظام صيغة MARC 21 لبيانات السلطة، ويسمح برقابة السلطة على الحقول الببليوغرافية. اوصف كيف يطبق النظام الصيغة ويحدد المجالات التي من الممكن مراقبتها من قبل السلطة. اوصف سياسات رقابة السلطة الافتراضية والقدرة على مدى تعديل هذه السياسات وفقًا لرغبة العميل.
- يجب أن ينتج عن النظام SEE، ويتم استخلاص مراجع SEE أيضًا من سجلات السلطة وعرضهم في الـ OPAC. ناقش كيف يقوم النظام بصنع، وإدارة، وعرض مراجع عرضية.
- يجب أن يكون النظام قادرًا على توريد وتصدير سجلات السلطة في صيغة MARC 21 لبيانات السلطة بدون مداخلات من البائع.
- يجب أن يكون النظام قادرًا على تعديل سجلات السلطة، سواء بصورة فردية أو جماعية، وأن يسمح بالوصول السهل بتعديل سجلات السلطة من خلال الوحدة الببليوغرافية.

تقييم الالتزام

يجب تقييم النظام من أجل تفعيل قدرة سجلات السلطة على التفاعل مع السجلات الببليوغرافية في المراجع الناشئة، وكذلك للتحقق من صحة المدخلات. وترتبط المسائل المتعلقة بالالتزام بشكل عام بتطبيق الإحالات – وبالتحديد بكيف ومتى يعرض النظام الإحالات البسيطة والمعقدة من معلومات التدريس.

بالإضافة إلى ذلك، فلدى سجلات السلطة متطلبات للاستيراد والتصدير التي تختلف عن هذه السجلات الببليوغرافية، ومن ثم فيجب اختبارها بشكل منفصل. فيجب على المكتبات التي تستورد قوائم مراقبة السلطة من أكثر من مصدر واحد أن تحدد هل نشأت هذه القوائم؟ وكيف نشأت؟ وكيف تم منع الكتابة فوقها؟

صياغة **MARC 21** لمعلومات المجتمع

نجد أن العديد من المكتبات، خصوصًا المكتبات العامة منها، قد حددت أن هناك حاجة لتخزين المعلومات المحلية التي في حيازتها وتسهيل الوصول إليها من حيث التنظيم والمجتمع والتي لا يمكن وصفها من خلال سجلها الببليوغرافي التقليدي.

ومثلت صيغة MARC 21 لمعلومات المجتمع الإجابة عن هذه الحاجة. فهي تحدد خمسة أنواع من سجلات معلومات المجتمع – الفرد، والتنظيم، والبرنامج، أو الخدمة، والحدث،.. إلخ. وتعرف كيف يتم ترميز كل نوع.

لغة عينة طلب تقديم عرض**RFP**

فيما يلي أمثلة للغة التي يجب استخدامها في طلب تقديم عرض RFP لتحديد الالتزام بصياغة معلومات المجتمع MARC 21:

- يجب أن يدعم النظام صيغة MARC 21 لمعلومات المجتمع. اوصف كيف يقوم النظام بتطبيق هذه الصيغة.
- يجب أن يكون النظام قادرًا على استيراد وتصدير معلومات المجتمع في صيغة MARC 21 بدون تدخل من البائع.

- يجب أن يكون النظام قادرًا على تحديد البحوث لملف المجتمع فقط. اوصف كيف يمكن تطبيق ذلك.
- من المرغوب فيه للنظام أو يوفر روابط لملف السلطة. اوصف كيف يتم التعامل مع سجلات معلومات المجتمع.

تقييم الالتزام

هناك حد أدنى من المتطلبات لصيغة معلومات المجتمع مقارنة بالتنسيقات الأخرى. دعم كل عناصر البيانات المُعرفة والتي تم تحديدها، قم باستيراد وتوريد القدرة، ويجب التحقق من نظم التحقق من صحة المعلومات. وفي حالة وجود رغبة في الرقابة على معلومات المجتمع من قبل السلطة، حدد إذا ما كان هناك ملف منفصل متوافر للسلطة.

صيغة **MARC 21** لبيانات المقتنيات التي في حيازة المكتبة

تصف هذه البيانات بنود محددة ونسخ في مجموعة المكتبة التي ترتبط بسجل بيبليوغرافي. وتمثل صبغ الأوراق المملوكة وترميزها أمرًا دقيقًا لتشغيل دورة الوظائف، والطبعات المسلسلة، والتحقق، والحيازة المتكاملة.

و تحدد صيغة MARC 21 لبيانات مقتنيات المكتبة حقول وعلامات ثلاثة أنواع من هذه المقتنيات وهي: - بنود الجزء المفرد، وبنود الأجزاء المتعددة، والبنود المتسلسلة – وأيضًا نظم لتضمين المقتنيات أو ربط المقتنيات بالسجل البيبليوغرافي. وأنشأت النسخة الحالية من المقاييس عناصر المقتنيات المطلوبة المحددة في ANSI/NISO Z39.71 والتي تشمل رسم خرائط التمثيل البياني لعناصر بيانات MARC لهؤلاء المذكورين في Z39.71. وأُضيف بطاقة مستوى ترميز لتحديد نوعية بيانات مقتنيات المكتبة لخمسة أنواع محددة.

لغة عينة طلب تقديم عرض**RFP**

فيما يلي أمثلة للغة التي يمكن استخدامها في طلب تقديم عرض RFP لتحديد مدى الالتزام بصيغة مقتنيات21 MARC:

- يجب أن يدعم النظام صيغة MARC21 لبيانات المقتنيات، سواء على مستوى

الملخص أو على المستوى التفصيلي، وسواء كانت سجلات مشمولة أو مرتبطة. اوصف كيف يدعم النظام هذه الصيغة. ناقش قدرة النظام على إنتاج مقتنيات موجزة أوتوماتيكيًا. ناقش كيـف يـتم الحفاظ على النظام مع وجود تعديلات بصيغة المقتنيات.

- يجب أن يكون النظام قادرًا على استيراد وتصدير سجلات المقتنيـات في صيغة MARC21 لبيانـات المقتنيات بدون تدخل من البائع ومع الحفظ الكامل لكل البطاقات.
- يجب أن يوفر النظام عرض لبطاقات مقتنيات MARC21 في محطة عمل أمـين المكتبـة وأن يخفـي عرض الأكواد على كل محطات عمل الوصول لكل الرعـاة. أوصـف كيـف يـتم التعامـل مـع عـرض السجل لكل من: أمين المكتبة / ومحطة عمـل مـنظم الكتالوجـات، والـ OPAC، وعميـل الــ Z39.50، ومتصفح الويب.
- يجب أن يقوم نظام التحقق من الطبعات المسلسلة بالتحـديث الآلي لسـجل مقتنيـات MARC 21 ويشمل ذلك المحتوى ذو العلاقة بحقول X/86X85 المزدوجة. اوصف كيف تتكامل وحدة التحقق من تسلسلات النظام مع سجلات المقتنيات MARC .

تقييم الالتزام

الالتزام الكامل بصيغة MARC21 لبيانات المقتنيات ليس منتشرًا انتشـارًا واسـعًا في نظـم المكتبـة الحالي بحيث يتم الالتزام بالصيغة الببليوغرافية. ويتكرر اختلاف المكتبات بشـكل متكـرر في تفسـيرها لما يشكل نسخة "، فيجب أن يحدد فريق التقييم إذا ما كان النظام سيدعم تعريفاتهم ويتناولها. عرف أي حدود في عدد سجلات المقتنيات يمكن ربطها بالسـجل البيبليـوغرافي. فـيمكن أن تكـون المقتنيـات المسلسلة على وجه الخصوص معقدة بسبب تنوع " الأسلوب " لعدد من الإصدارات، أو الإصدارات غير النظامية، أو الإصدارات الخاصة جدًا.

ويجب مناقشـة التكامـل بـين وظـائف التحقـق مـن صحة الطبعـات المسلسـلة وسـجلات المقتنيات. ومن الناحيـة المثاليـة، يجـب أن يطـابق أسـلوب المعلومـات في الحقـل 853 الأسـلوب المستخدم للتحقق من صحة الطبعات المسلسلة في الحقل 863 والذي يجـب تحديثـه آليًـا كبنـد

يتعلق بالتحقق من صحة المعلومات. ويكون استيراد القدرة هامًا عند التنقل من نظام إلى آخر.

ويجب مراجعة تصدير القدرة سواء في صيغة موجزة أو تفصيلية إذا كان هناك أي توقع للمساهمة في كتالوج أو قائمة موحدة. ويجب أن تشمل اختبارات بيانات المقتنيات سجلات المقتنيات المضمنة والمرتبطة، والمقتنيات الموجزة والتفصيلية، وكيف يتم عرض الأنواع المختلفة من المقتنيات. ويجب اختبار استيراد وتصدير عينة من بيانات مقتنيات المكتبات لضمان أن أكواد الحقل سليمة.

بيانات المقتنيات للبنود البيبليوغرافية

Z239.71، ودعم مفهوم تكامل الصياغة، وإلغاء ودمج مقياسين للمقتنيات، واستخدام Z239.71 للنسخ المسلسلة وغير المسلسلة.

تم وضع مقياس NISO على أساس المقياس الدولي، معلومات ووثائق ISO 10324– بيانات المقتنيات – مستوى الملخص – ولكنه يذهب إلى أبعد في تعريف المقتنيات بالتفصيل. استخدم صيغ عرض محددة توفر تماسك الاتصالات وتبادل معلومات المقتنيات بين المكتبة وبين نظم معلومات مختلفة.

تعمل Z39.71 جنبًا إلى جنب مع صيغة MARC 21 لبيانات المقتنيات: تُعرف MARC هيكل بيانات المقتنيات التي تم ترميزها بأكواد وتطبيقها في حين يحدد Z39.71 المحتوى وعرض هذه المقتنيات.

يُعرف المقياس أربعة مستويات من تحديد المقتنيات، وعناصر البيانات الإلزامية والاختيارية لكل مستوى، والترقيم / والصيغ المستخدمة لمحتوى البيانات، وخيارات العرض.

عينة لغة طلب تقديم عرض **RFP**

فيما يلي أمثلة للغة التي يمكن استخدامها في طلب تقديم عرض RFP لتحديد مدى الالتزام ببيان مقتنيات Z39.71:

- يجب أن يدعم النظام بيانات البنود المسلسلة وغير المسلسلة المتعددة الأجزاء وفقًا لتعريفها في بيانات مقتنيات ANSI/NISO Z39.71 للبنود الببليوغرافية، والتي تشمل المقتنيات الملخصة والتفصيلية، والمقتنيات المتعددة المستويات، والصيغ في صورة بنود والصيغ المضغوطة، والعروض المرقمة والمسلسلة زمنيًا. اوصف دعم النظام لكل عناصر البيانات الإلزامية على الأربعة مستويات، وناقش كيف يمكن الاستفادة من العناصر الاختيارية.
- يجب أن يدعم النظام عرض المقتنيات وفقًا لتعريف بيانات المقتنيات ANSI/NISO Z39.71 للبنود الببليوغرافية، فيما يتعلق بالصيغ، والترقيم، وأمر البيانات. اوصف كيف يتم عرض بيانات المقتنيات لكل من: محطة عمل أمين المكتبة / مصمم الكتالوجات، وصاحب الـ OPAC, Z39.50، ومتصفح الويب.
- يجب أن يدعم النظام تصدير بيانات المقتنيات، مع الاسترداد الكامل لصيغ المحتوى وفقًا لتعريف بيانات مقتنيات ANSI/NISO Z239.71 للبنود الببليوغرافية، للسماح بالمشاركة في قوائم موحدة لتبادل بيانات المكتبة.
- وصف كيف يرتبط النظام ببيانات المقتنيات والبيانات الببليوغرافية.

تقييم الالتزام

الدعم الكامل لبيانات المقتنيات على أي من الأربعة مستويات والمُعرف في المقياس هو القضية الرئيسية للالتزام، ويجب أن يقبل النظام الخيار الذي تم تعريفه حديثًا في امتلاك مقتنيات ذات نهاية مفتوحة في عرض OPAC.

يجب التحقق من خيارات العرض المتوافرة التي تنوي المكتبة استخدامها واختبارها بكل أنواعها. ويجب أن تستخدم الروابط بين بيانات المقتنيات والبيانات الببليوغرافية كمحدد للبند. وفي حالة وجود محددات غير مذكورة في المقياس، إذا وُجدت، في عدد من المقتنيات المذكورة في بند ببليوغرافي محدد أو في سجل للمقتنيات، فيجب تحديدها. يجب أن يناسب الـ Z39.71 استخدام بيانات المقتنيات التي تم إنشاؤها وفقًا لمقاييس سابقة. فيجب أن تفهم المكتبات التي تخطط لنقل بيانات باستخدام صيغ وتستخدم متطلبات

جديدة للمقياس للمقتنيات في المستقبل كيفية تناول والنظام وعرض كل من الصيغ القديمة والجديدة.

تسجيل مجموعات الهيكل والرمز وتبادل الوسائط

بالإضافة إلى مواصفات صيغة MARC 21، هناك أيضًا مواصفات ترتبط بهيكل أكثر فنية، وبه لواصق أكثر للتمييز، وأكواد أكثر، والذي نحتاجه لتبادل المعلومات بين نظم الحاسوب. وتُعرف مواصفات الـ MARC 21 لتسجيل الهيكل، والرموز، وتتبادل الوسائط المقاييس لتأمين صياغة جميع المعلومات البيبليوغرافية بطريقة سليمة، وفهمها، وترجمتها بشكل صحيح.

MARC-21– هيكل السجل

يمثل هيكل السجل المفتاح لفهم الحاسوب لكل البيانات البيبليوغرافية لتي تم صياغتها MARC 21 ومرجع متكامل في كل مواصفات الصياغة. ومثل مواصفات هيكل السجل MARC 21 تطبيق لـ ANSI/NISO Z39.2، وصياغة تبادل المعلومات، والـ ISO 2709.

وهو يحدد كيف يجب هيكلة السجلات البيبليوغرافية والسجلات ذات العلاقة بحيث يمكن لبرنامج الحاسوب صاحب الشكوى أن يترجم الأكواد والبيانات في شكل معلومات مفهومة وقابلة للتعديل، وقابلة للبحث.

وتحدد المواصفات ثلاثة أجزاء من السجل:

- على مستخدم الحاسوب أن يصدر أمرًا للحاسوب لمعالجة السجل التالي من خلال تحديد طول ونوع السجل وأنواع الأكواد المستخدمة.
- يزود الدليل بفهرس للسجل من خلال تحديد بطاقات المجال المستخدمة في السجل وأطوالها ووضع البداية.
- تشمل الحقول المتغيرة كل حقول المراقبة والبيانات التي تصنع السجل الفعلي.

عينة لغة طلب تقديم عرض

فيما يلي أمثلة للغة التي يمكن استخدامها في طلب تقديم عرض RFP لتحديد مدى الالتزام بهيكل سجل MARC 21:

- يجب أن يلتزم النظام بهيكل السجل المحدد في مواصفات MARC 21 لهيكل السجل، ومجموعة الرموز، وتبادل الوسائط. ناقش كيف تم اختبار هذا النظام للتحقق من الالتزام والتزويد بنسخ من مستندات الاختبار ذات العلاقة.
- يجب أن يكون النظام قادرًا على استيراد وتصدير كل أنواع السجلات التي تم صياغتها MARC 21 بدون تدخل من البائع، وعن طريق الحفظ الكامل لكل البطاقات. يجب أن يكون النظام قادرًا على استيراد وتصدير السجلات كل على حدة وأيضًا قاعدة البيانات كلها في صياغة MARC 21.
- اوصف قدرة النظام على استيراد وتصدي نسخ الخدمات الببليوغرافية من سجلات MARC، نذكر منها على سبيل المثال OCLC-MARC وRLIN-MARC.

تقييم الالتزام

يجب أن يقوم النظام بدقة باستيراد وتصدير السجلات لكل أنواع صيغة MARC 21 مع كل بطاقات مصمم الهيكل والمحتوى وهي سليمة. يجب أن يزود النظام بكل الأدوات والخدمات التي نحتاجها للصادرات والواردات بدون برمجة أو خدمات إضافية يقدمها البائع.

ونجد أن هناك اختلافات في بعض الخدمات الببليوغرافية مثل خدمات OCLC وRLIN من حيث تطبيق مقياس Z39.2، والذي نجده عادة في صياغة القائد، وكيف يتم غلق السجلات على الشريط.

يجب على فريق عمل التقييم أن يحدد هل تم تطبيق واختبار الصادرات والواردات من سجلات MARC من الخدمة الببليوغرافية التي يستخدمونها. وحيث أن عملية الفهرسة والتخزين غير محددين في MARC 21 ويمكن أن يختلفوا بشدة من نظام إلى آخر،

فسيطلب فريق عمل التقييم شرحًا كاملًا لتحديد هيكل قاعدة البيانات ونظم الفهرسة الروتينية.

MARC 21– مجموعات الرموز

يجب ترميز جميع الرموز التي تم معالجتها بالحاسوب على مستوى ثنائي. وبينما استخدمت نظم التشغيل الآلي قديمًا مجموعة رموز EBCDIC، حيث كان الـ ASCII في السبعينات هو الترميز المستخدم الأكثر شيوعًا بين كل أنواع تطبيقات الحاسوب. ولكن فشل الـ ASCII، والذي كان لديه توافقات لا يزيد عددها عن 256، حين تم استخدامه كتطبيق بمفرده، مثل كتالوج المكتبة النموذجي، واستخدام لغات متعددة، ونسخ كتابة لغة بحروف لغة أخرى، والعلامات الصوتية المميزة.

تُعرف مواصفات MARC 21 نوعين من صيغ مجموعة الرموز:

- MARC-8، نظام تكويد 8 بايت، والذي يستخدم مجموعة ASCII من ANSI X3.4 والنسخة المطابقة ISO/IEC 646، ووسع ANSEL من مجموعة الرموز اللاتينية، وكود الرمز الشرق الأسيوي، وأيضًا عدد من المجموعات الأخرى المخصصة بلغات ورموز معينة.
- نظام تكويد UCS / والكود الموحد UTF-8، ونظام التكويد المتغير 16/8 بايت على أساس مقاييس الكود المحدد، ومقاييس UCS. يُعرف الكود الموحد مجموعة الرموز المفردة التي تكون أغلب اللغات المكتوبة. ولا يُعرف مقياس MARC في الوقت الحالي مجموعة رموز موحدة كاملة. فلا يوجد تخطيط لدى رمز MARC-8 المدعم ليكون موحدًا مع الغرض من تمكين الانتقال من نظم 8 إلى 16 بايت وحركة البيانات ذهابًا وإيابًا بدون فقد المعلومات.

ستحدد مجموعات الرموز المدعمة في نظام المكتبة الآلي كيف يتم إدخال النص، وتخزينه، وعرضه. ومن أجل استيراد السجلات بشكل صحيح في صيغة إلكترونية، يجب ألا يدعم نظام المكتبة أصلًا مجموعة حروف السجلات أو يجب أن يكون لديه برنامج

محادثة موثوق فيه. وبينما من الممكن أن تواجه كل أنواع المكتبات مشاكل تتعلق بمجموعة الرموز، فستحتاج المكتبات التي لديها مجموعات متنوعة متعددة اللغات أن تكون مرتبطة أكثر بالكيفية التي يطبق بها النظام المحتمل مجموعات الرموز.

لغة عينة طلب تقديم عرض

فيما يلي أمثلة للغة التي من الممكن أن تكون مشمولة في طلب تقديم العرض لتحديد مدى الالتزام بمقاييس مجموعة حروف MARC 21:

- يجب أن يدعم النظام توريد، وإدخال، وتعديل، وعرض، وطباعة، وتخزين، واستيراد كل الرموز المعرفة في مجموعات الرموز لمواصفات MARC 21 لهيكل السجل، ومجموعات الرموز، وتبادل الوسائط. عرف أي مجموعات رموز محددة في MARC 21 التي لا يتم دعمها بالكامل من قبل النظام بغرض الاستيراد، والإدخال، والتعديل، والعرض، والطباعة، والتخزين، والتصدير. اوصف صراحة مجالات عدم الدعم.
- يجب أن يدعم النظام مجموعات رموز تستخدم الأجهزة الطرفية القياسية للمدخلات، والعرض، والطباعة. اوصف أي متطلبات خاصة لبرامج الأجهزة الطرفية لضمان هذا الدعم.
- اوصف كيف يتم التعامل مع رموز الحروف غير الرومانية، والمنسوخة باللاتينية، والرموز الخاصة مع العميل المتصفح لموقع الويب القياسي.

تقييم الالتزام

يجب اختبار كل مجموعة رموز تخطط المكتبة في استخدامها بشكل منفصل في النظام المقترح. ويجب اختبار عرض وطباعة الحروف بأنواعها المختلفة في الأجهزة الطرفية التي من المتوقع أن تستخدمها المكتبة، وذلك بعد اختبار المدخلات في محطة عمل الكتالوجات. يجب اختبار العرض أيضًا باستخدام متصفح الويب.

يجب استيراد عينة السجلات، التي تستفيد من مجموعات حروف مختلفة، وفحصها

من أجل تعديلها، وعرضها، وطباعتها. ويجب أن يتم اختبار خيارات تسجيل السجل أيضًا وأن يتم تجربة حركة الواردات / الصادرات على المسارين.

MARC-21– تبادل الوسائط

تحدد وسائط تبادل MARC 21 صياغة الوثائق، وتمييزها بلواصق لآليات قد يتم استخدامها لتبادل السجلات المعلمة بأكواد MARC 21 بين نظم الحاسوب.

و تُعرف متطلبات التمييز بلواصق، وحجم، وتنظيم، وتسلسل البيانات لثلاثة أنواع من التبادلات: تحويل الملف الإلكتروني، وأقراص الحاسوب الصغير، والشريط المغناطيسي. وتكون تغيرات الشريط المغناطيسي قائمة على ثلاثة مقاييس مرتبطة بالـ ANSI وهي: ANSI X3.27 وANSI X3.39 وANSI X3.54.

لغة عينة طلب تقديم عرض

فيما يلي أمثلة للغة التي من الممكن أن تستخدم في طلب تقديم العرض لتحديد الالتزام بتبادل الوسائط MARC 21:

- يجب أن يدعم النظام مواصفات MARC 21 لتبادل الوسائط مع القدرة على الاستيراد والتصدير، بدون تدخل من البائع، أو عن طريق التحويل الإلكتروني FTP، والقرص، والشريط.
- اوصف جميع الأدوات والخدمات التي تأتي مع النظام، أو المتوافرة كوحدات منفصلة، والتي يتم استخدامها لاستيراد وتصدير سجلات MARC التي تم صياغتها.
- اوصف جميع الأدوات والخدمات التي تأتي مع النظام، أو المتوافرة كوحدات منفصلة، والتي يتم استخدامها لاستيراد سجلات MARC من الخدمات الببليوغرافية.

تقييم الالتزام

من الضروري الالتزام بصياغة الوسائط وتمييز المواصفات من أجل التبادل الناجح

لسجلات MARC 21. يجب مطالبة البائعين بنتائج اختبار موثق أو عروض لنوع التحويلات التي تحتاجه المكتبات.

يمكن اختبار تحويلات الملف الإلكترونية بسهولة من خلال الاستفادة من بروتوكول (FTP) باستخدام بيانات المكتبة أو عينة من ملفات البيانات. تغيرت مواصفات تحويل الشريط المغناطيسي في عام 1977 لدعم امتداد السجل بين الوسائط. يجب أن تتحقق المكتبات من أن البائع يدعم مواصفات الشريط الجديد.

المواد المسلسلة

المادة المسلسلة ومعرف المساهمة (**SICI**)

يُعرف مقياس SICI هيكل تكويد لتحديد معرفين مميزين للطبعات المسلسلة. ويبني الكود على العدد المسلسل القياسي الدولي (ISSN) لنسبة البند المسلسل للمعرف.

ويستمد الكود حسابيًا من المعلومات البيليوغرافية عن الرقم المسلسل و/ أو المقالة، وقد ينشأ عن المبتكر / الناشر للبنود والمساهمات، من خلال طرف ثالث كبائع مثل مورد تسليم المستندات أو خدمة الملخص أو الفهرسة، أو بواسطة مكتبة تحصل على المواد وتحتفظ بها.

ويسمح استخدام كود SICI في نظام الحاسب بتعريف البنود والمساهمات بتميز بعدة تعاملات إلكترونية للمكتبة، والتي تشمل إصدار الأوامر، والمطالبة، وربط قاعدة البيانات الببيليوغرافية، والـ ILL وتسليم المستند، والتحقق من صحة المعلومات، وغرفة الحفظ، وإدارة الحقوق ومجموعة حقوق المؤلف.

تم تصميم الكود ليدمج بشكل كاف علامات الباركود من أجل تسهيل تحويلها. وتم تخصيص الـ SICI أيضًا باستخدام قيمة مضافة فيه كمجموعة تُنسب إلى مجموعة Z39.50bib-1. ويسمح هذا التخصيص باستخدام الـ SICI أيضًا كمعرف بجانب طلب بروتوكول ILL، وأمر EDI، أو تحويل المستند الإلكتروني GEDI.

لغة عينة طلب تقديم عرض

فيما يلي أمثلة للغة التي من الممكن أن تكون مشمولة في طلب تقديم العرض لتحديد مدى الالتزام بـSICI:

- يجب أن يدعم النظام استخدام البند المسلسل ومُعرف المساهمة كما هو محدد في AANSI/NISO Z39.56. اوصف كيف يطبق SICI لكل من الطبعات المسلسلة والمساهمات. ناقش كيف يتم تخزين الـ SICI، وفهرستها، واستخدامها للبحث.
- ناقش كيف يقوم نظامك بعمل كود SICI لمطابقة المعلومات والتأكد من صحتها.

تقييم الالتزام

نجد في الوقت الحالي أنه من المحتمل أكثر أن تجد دعم للـ SICI على مستوى بند النسخ المسلسلة أكثر من على مستوى المساهمة في نظام المكتبة، واستخدام معرف المساهمة من خلال الـ ILL ككل أو تصبح دورة المستوى أكثر حسمًا.

وحتى المكتبات التي لا تعرف البنود حاليًا على مستوى المساهمة، فيجب أن تبحث عن نظام يسمح باستخدام الكود. ومن ثم، يسمح المقياس بحذف بعض عناصر البيانات عند إنشاء الـ SICI، ويستخدم نظام الرياضيات ليطابق أو ليتحقق من صحة أكواد SICI التي من الممكن أن تكون مركبَة. ويجب طلب هذه العروض والاختبارات لهذه الوظيفة من البائع.

غيرت نسخة 1996 من المقياس من نظم كود العنوان، ووضحت أن هناك اختلافًا بين البنود المسلسلة ومُعرفي المساهمة، وأضافت طريقة لتشير غلى متوسط المادة، ورسمت حدود قطاعات المعرف. يجب أن تصادق المكتبات على أن النظام يطابق تغييرات هذه النسخة.

عناصر البيانات لتغليف مواد المكتبة

يُعرف Z39.76 ويحدد عناصر البيانات الشائعة المستخدمة لإجراء وتتبع مسار مواد المكتبة لتغليفها عند تبادل المعلومات حول المادة بين نظام برنامج إدارة مكتبة ونظام برنامج إعداد التغليف.

و يُمثل استخدام عناصر بيانات معينة نظام مكتبة يعمل آليًا يستطيع أن يقلل من ازدواج قيد البيانات عند إعداد أوامر التغليف، وتحسين دقة وتناسق لواصق الربط، والسماح باستخدام نظام أكثر آلية لعملية التغليف. ويدمج المقياس أكواد ونظم ترقيم قياسية أكثر تعريفًا مثل ISBN وISSN وSICI. ويكون اقتناء حقول المعلومات قائمًا على صيغة MARC21 للبيانات المقتنية. ولا يُعرف المقياس أي من بروتوكولات الاتصالات المطلوبة لتبادل المعلومات، ولكن المتوقع أن يتم استخدام الـ IDI لتحويل البيانات.

عينة لغة طلب تقديم عرض **RFP**

فيما يلي أمثلة للغة التي من الممكن أن تكون مشمولة في طلب تقديم العرض لتحديد مدى الالتزام بعناصر بيانات الربط Z39.76:

- يجب أن يدعم النظام عناصر بيانات ANSI/NISO Z39.76 لربط مواد المكتبة. حدد ما هي حقول عنصر الربط المشمولة افتراضيًا في النظام وناقش كيف يتم تناول العناصر الاختيارية.
- اوصف كيف يكون عنصر معلومات الربط مدخلات وكيف يكون مرتبطًا بمعلومات السجل البيبليوغرافي والمقتنيات لضمان التناسق.
- اوصف عملية صنع المعلومات من النظام لإرسالها إلكترونيًا إلى البائع. اوصف الطرق والصيغ لتصدير معلومات الربط إلى ملف.
- حدد بروتوكولات الاتصال التي من استخدامها لنقل معلومات الربط.

تقييم الالتزام

هناك مجموعة فرعية من عناصر البيانات والمعرفة في المقياس التي من الممكن اعتبارها إلزاميًا، ويجب تدعيم هذه العناصر في النظام الذي يتم اختياره. ويتم تعريف العديد من الحقول الاختيارية فقط بسبب أنه لا يمكن استخدامهم مع كل أمر للربط، ومن ثم، فإنه من المحتمل أن نجد أن العديد من الحقول الاختيارية مرغوب امتلاكها.

وبالإضافة إلى ذلك، فإنه من الممكن أن تستخدم بعض المكتبات مجموعة برامج

إعداد ربط قد تتطلب بعض حقول البيانات الاختيارية للمقياس. ثم يقوم فريق التقيـيم بمراجعـة كـل العناصر الاختيارية ويحدد الحقول الإضافية التي ستكون "إلزامية" لعملية ربط المكتبـة الخاصـة بهـم. حدد كيف يتم دعم عناصر البيانات الاختيارية المرغوبة وكيف يمكن إضافة عنـاصر البيانـات الإضـافية فيما بعد.

اسأل إذا كان هناك أي حدود لعدد الحقول المربوطة التي ممكـن أن يـدعمها النظـام. حـدد أن النظام يدعم كل من المواد المسلسلة وغير المسلسلة في عملية الربط وأن وحدة الـربط يمكـن أن تصـل للبيانات التي نحتاجها من الوحدات المسلسلة والمكتسبة. ليكن لديك ملف اختبار قائم .اسأل إذا كـان هناك أي حدود لعدد الحقول المربوطة التي ممكن أن يدعمها النظام. حدد أن النظام يـدعم كـل مـن المواد المسلسلة والغير مسلسلة في عملية الربط وأن وحدة الربط يمكن أن تصل للبيانات التي نحتاجها من الوحدات المسلسلة والمكتسبة. ليكن لديك ملـف اختبـار قـام بصـنعه البـائع لبيانـات الـربط مـن النظام حيث يجب الرجوع إليه عند البث، وتحقق من تجميع المعلومات وإعلانها بشكل صحيح.

في حالة قبول بائع الربط بالنقل الإلكتروني، فسيكون من المفيد إجـراء اختبـار لبـث لهـذا البـائع والتحقق من صحة البائع في كيفية استخدام البيانات التي استلمها. وضح مع البائع ما هي بروتوكولات الاتصالات التي تُدعم من أجل معلومات الربط. في حالة تدعيم النظام لبـث EDI للاسـتحواذ وأنشـطة المطالبة، فهل ممكن استخدامها أيضًا لبث الربط؟ في حالة إذا ما تم تصدير بيانات الربط لملـف، حـدد ما هي صيغ الملف المتوافرة وإذا ما كانت متسقة مع ما تستخدمه المكتبة وبائع الربط.

الإعارة

بروتوكول تداول الإعارة NISO (NCIP)

يُعرف بروتوكول تداول الإعارة NISO (NCIP) ويحدد عناصر الموضوعات، والخـدمات، والرسـائل، والبيانات التي نحتاجها لتسهيل التشغيل البيني بين عناصر التداول غير المتماثلة.

يوجد ثلاثة تطبيقات تم تحديدها، وهي: الاستعارة المشتركة، تداخل قرض التبادل / التكامل، وتداول الخدمة الذاتية. ويكون مشمول في البروتوكول الوظائف التي تصرح بوجود نظام تداول لإدارة التحكم في الوصول إلى المواد الإلكترونية مثل الكتب الإلكترونية وملفات الموسيقى. وهناك العديد من المكتبات في وقتنا الحالي التي لديها سجل للاستعارة بين المكتبات في كل من نظامها للتداول - لمراجعة الراعي أو حالة عدم توافر البند- وفي نظام تبادل ILL - لتتبع الاستعارة أو طلب الاستعارة المقدم. يسمح استخدام بروتوكول NCIP بفصل نظم التداول ونظم ILL للاتصال، وتبادل المعلومات عن المستخدمين والبنود، وتحديث الحالة آليًا - وحذف قيود البيانات المزدوجة، وتقليل المداخلات اليدوية، وضمان التناسق في معلومات الاستعارة وتحديثها. ويمكن أن تستفيد اتحادات المكتبات، حيث تستخدم كل مكتبة على حدة نظم مكتبة مختلفة، من استخدام NCIP لتحويل الاستعارات المالية في معاملات التداول. ويمكن تحسين معاملات توزيع الخدمة الذاتية وتوسيعها لتصل إلى ما هو أبعد من زوار المكتبة.

يفصل مقياس NCIP بين مواصفات الخدمة وموضوعات البيانات من تفاصيل التطبيق من أجل السماح للبروتوكول بالانتشار باستخدام طرق تكويد ونقل مختلفة، وأيضًا السماح باستخدام تقنيات مستقبلية بدون إعادة كتابة المقياس ككل.

يتم تناول تفاصيل التطبيق من خلال ملفات التطبيق، التي تحدد طرق تبادل الرسائل باستخدام تكنولوجيات محددة، وملفات التطبيق، التي توصف متطلبات خدمة محددة تحتاج إلى دعم تطبيقات تداول نموذجية. ويتم التزويد بهذه النماذج والنظم لتطوير هذه الملفات في المقياس.

يشمل الجزء 2 من هذا المقياس ملف تطبيق أساسي يستفيد من تقنية ويب وXML الحالية. وهناك ثمانية ملفات للتطبيق ترتبط بملف تطبيق والتي تم تعريفها والمتوافرة في موقع ويب NISO NCIP بجانب البرامج المشار إليها كمراجع في ملف التطبيق.

عينة لغة طلب تقديم عرض **RFP**

فيما يلي أمثلة للغة التي من الممكن أن تكون مشمولة في طلب تقديم العرض لتحديد مدى الالتزام بـ NCIP:

- يجب أن يدعم بروتوكول تبادل النظام تداول NISO، ANSI/NISO Z39.83. اوصف أي عروض ناجحة لتطبيق NCIP بين:
  - وحدة تداول النظام ونظم ILL الأخرى.
  - وحدة ILL للنظام ونظم التداول الأخرى.
- يجب أن يدعم النظام تطبيق NCIP، ملف 1، ANSI/NISO Z39.83, Pt.2. اوصف كيف يطبق النظام هذا الملف.
- حدد ملفات التطبيق NCIP المحددة التي يدعمها النظام.

تقييم الالتزام

تشمل ملفات تطبيق وملفات طلب NCIP متطلبات التطابق، وبالتحديد، ما هي هياكل الخدمات، والرسائل، والبيانات المطلوبة ؟ وأيضًا القواعد التي تحدد سلوك المطابقة. ويُعرف ملف التطبيق 1، والذي تم التزويد به مع المقياس، مستويين من التطابق، وهما المطابق الصارم والمطابق، وكل منهما مشروح بشكل أوضح في الملف.

يتطلب هذا الملف للتطبيق بالتحديد استخدام XML لتكويد الرسالة، والـ DTD لتغليف الهيكل، وتوحيد الـ UTF-8 لتكويد الحروف، وأحد الأنظمة الناقلة الثلاثة – HTTP, HTTPS أو TCP/IP. ويجب أن تبرهن التطبيقات الحالية للـ NCIP على الالتزام بهذه البروتوكولات والبرامج. يجب أن تحدد البرامج أي من ملفات التطبيق الثمانية ترتبط بهذه البيئة.

يمكن استخدام الجداول التي تعبر عن الحدث في ملف التطبيق كنوع من المرجعية لتحديد إذا كان النظام الذي يتم تقييمه يدعم الخدمات التي نحتاجها في بيئة التطبيق المطلوب. تم اعتماد الـ NCIP في منتصف عام 2002، وبدأت مجموعة جديدة من مطبقي

الخطط في الاجتماع في أكتوبر 2002. ومن المتوقع أن تطور هذه المجموعة أدلة إرشادية أوضح في التشغيل البيئي للتطابق.

الباركود

يمثل الباركود مجموعة مقروءة بصريًا "للقضبان" السوداء والبيضاء لأعراض مختلفة حيث تمثل الطريقة الثابتة للقضبان والفراغات حرف محدد مقروء - بالماكينة. يقوم جهاز مسح بصري "بقراءة" الباركود ويرسل المعلومات إلى فك الشفرات التي تقلب المسح إلى حروف مقروءة للماكينة بطريقة صحيحة.

وتلعب نسبة عرض القضيب، وكثافة الطباعة ونوعية اللاصق، ودقة جهاز المسح، وقدرة فك الشفرات، كلهم مجتمعين معًا جزءً في إذا ما كان قد تم التغذية بمعلومات صحيحة بشكل نهائي في نظام الحاسب الآلي. وتستخدم المكتبات بالمثل الباركود لتعرف بشكل مميز بندًا من مجموعة مادية بالمكتبة وتربط البند المادي بالسجل البيبليوغرافي والمقتنيات.

ويُستخدم الباركود أيضًا في تعريف زائر المكتبة وتربطه بسجل قاعدة البيانات المخصص له. وأثناء توزيع المعاملة، يتم فحص باركودات بند المكتبة والزائر وينتج عنه توزيع أسرع وأكثر دقة.

ويكون مسح الباركود الدقيق والفعال تابعًا لتداخل لاصق الباركود، وقارئ الباركود، وفك الشفرات، وبرنامج الحاسب لنظام المكتبة. وغالبًا ما يتم شراء القراء واللواصق على وجه الخصوص من بائعين مختلفين بدلًا من مورد نظام المكتبة، مما يجعل مطابقة مقاييس جميع البائعين أمرًا دقيقًا. وهناك ما يزيد عن 2000 لغة لرموز الباركود في عالمنا في الوقت الحالي. وتحدد كل " لغة " قواعد للكيفية التي يتم بها تكويد البيانات في " القضبان "، ومتطلبات طباعة اللاصق، وقواعد فك الشفرات، وتصحيح الخطأ. ويُستخدم جزء فقط من مواصفات كود القضيب في عالمنا الحالي. ومقاييس كود القضيب الأكثر استخدامًا في المكتبات هما مقياسي 39 والكودابار.

الكود 39

الكود 39 مقياس باركود عام يتم الاستفادة به في عدة صناعات. ويُطلق عليه أحيانًا الـ " كـود 3 من 9 " حيث يُستخدم 9 قضبان، ثلاثة منهم أعرض من الباقي، وذلك مـن أجـل تعريـف الرمـز. ويـتم استخدام نظام أبجدي رقمي، والذي من الممكن أن يكون لديه 39 رمزًا مـع طريقـة كـود بـدء / نجمـة واحدة، ومن المفترض أن يكون الكود 39 أحد أسهل الأكواد عند الاستخدام بسبب قدرته عـلى الفحـص الذاتي.

الكودابار

جدول 11 الكودابار باركود مخصص للمكتبة يستخدم لاصق مكون من 14 رمز-رقمي يتم تجزئته كالتالي

وضع الرقم	الوصف
1	نوع الباركود، لاصق 2 " A " لتمييز راعي المكتبة، ولاصق 3 " A " ليميز العنوان
5-2	مُعرف مكتبة من أربعة أرقام
13-6	رقم على التوالي
14	افحص الرقم

فالكودبار رقمي صارم، ومن المفترض أن يكون لديه أعلى الحلول لكل أكواد القضيب.

عينة لغة طلب تقديم عرض **RFP**

فيما يلي أمثلة للغة التي من الممكن أن تكون مشـمولة في طلـب تقـديم العـرض RFP لتحديـد مدى الالتزام بالباركود:

- يجب أن يدعم النظام استخدام كل من باركودات الكودبار وكود 39 للبنـود الببيليوغرافيـة وبطاقـات الهوية للزوار، مع القدرة على تفسير 14 رقم كحد أدنى.
- يجــب أن يقبــل النظــام المــدخلات مــن بــاركودات وقــراء مــوردي طــرف ثالــث، أو أي

باركودات أخرى لنظام المكتبة، التي تلتزم بمقاييس الكودبار أو كود 39. أوصف أي حدود على دعم هذه المقاييس أو منتجات طرف ثالث تتوافق مع المعيار.

- يجب أن تكون أرقام الباركودات على البنود أو هويات الزوار قادرة على مسح أو على الدخول يدويًا في النظام.
- يجب أن يكون النظام قادرًا على صنع مخرجات يمكن استخدامها من قبل البائع أو إنشاء كود 39 أو باركودات مقياس الكودبار.
- يجب إدخال أرقام الباركود في حقل الـ MARC 949 أو حقل SXX مناسب للسجل.

تقييم الالتزام

تكنولوجيا الكود والقراء المدعمة لكل من كود 39 والكودبار شائعة إلى حد ما. فطبيعتهم التجارية كانت سببًا في وجود مكتبات تتسوق للوصول إلى أفضل الأسعار.

وكنتيجة لذلك، فمن غير العادي أن يزود لبائعين مختلفين لتوريد الباركودات، والقراء، وبرنامج حاسوب النظام. ومن ثم، فمن المهم أن تكون الاختبارات التي يتم إجراؤها باستخدام المنتجات المقترحة من كل البائعين مشمولة لضمان التشغيل البيني بشكل صحيح. وبالتحديد، فإنه يجب التحقق من اختبار حساب الرقم، والقابلية للقراءة، والموثوقية.

بروتوكول **ILL** مشاركة المصادر والإعارة بين المكتبات

- ISO 10160، المعلومات والمستندات – ترابط الأنظمة المفتوحة - تعريف خدمة تطبيق استعارة بين المكتبات.
- ISO 10161-1، المعلومات والمستندات – ترابط الأنظمة المفتوحة - مواصفات بروتوكول تطبيق استعارة بين المكتبات – الجزء 1: مواصفات البروتوكول.
- ISO 10161-2، المعلومات والمستندات – ترابط الأنظمة المفتوحة - مواصفات بروتوكول تطبيق استعارة بين المكتبات – الجزء 2: شكل بيان مطابقة تطبيق البروتوكول.

يحدد بروتوكول ISO ILL مقياس تبادل معلومات الاستعارة بين المكتبات بين نظم الحاسب الآلي. وفي وقتنا الحالي، تتطلب أغلب نظم ILL التي تعمل آليًا أو الاتحادات المالية استعارة وإعارة المكتبات للوصول إلى قاعدة بيانات ونظام شائع.

فالإعارات متوافرة عمومًا فقط من هذه المكتبات التي تشارك في النظام المعروف. وعادة، يجب أن تقع الإعارات خارج النظام المعروف على طلبات ILL الورقية التي تُرسل عبر البريد أو الفاكس. ويتخذ بروتوكول ISO ILL وجهة نظر توزيعية لتناول تعاملات ILL التي تعمل آليًا. وتدخل مكتبات الاستعارة والإعارة التي لديها نظم تلتزم بالمقياس معلومات في أنظمتها التي ترسل الرسائل في شكل بروتوكول المقياس مباشرة إلى بعضها البعض أو من خلال وسيط.

وبالإضافة إلى السماح للمكتبة باستخدام نظام ILL وفقًا لخيارها أو وحدة ILL من خلال نظام متكامل يُتبع في مكتبتها، فاستخدام طريقة بروتوكول الأيزو يوسع من قاعدة تبادل المصادر – في أي مكان في العالم من المحتمل يتم فيه استخدام البروتوكول – وهي قدرة هامة متزايدة في عالمنا اليوم. يحكم بروتوكول الـ ILL المعاملات في أنشطة أو مهام مختلفة، كل منها مُعرف " كخدمة ". وعرفت هذه الخدمات عناصر بيانات محددة و" رسائل " يتم تحويلها أثناء معاملة الـ ILL في تسلسل محدد.

وتصنع هذه المقاييس معًا البروتوكول بالكامل:

- يُعرف الـ ISO 10160 أدوار الـ ILL، ويحدد نماذج تداخلات مجموعة الأدوار المختلفة، ويُعرف خدمات الـ ILL المختلفة، والرسائل، ويحدد الحالة والقواعد المختلفة.
- تمثل الـ ISO 10161-1 " جسم " البروتوكول، وتحدد متطلبات سلوك ماكينة بروتوكول ILL والنظم الإجرائية لدعم الخدمات المعرفة في الـ ISO 10160.
- تحدد تفاصيل الـ ISO 10161-2 متطلبات استكمال بيان المطابقة.

فهناك ثلاث أدوار معرفة، وهي صاحب الطلب، والمجيب، والوسيط بجانب

الأحداث، والإجراءات، والقواعد الإجرائية التي تليها. وتشمل الخدمات التي يدعمها البروتوكول طلبات، وتجديدات، واستدعاءات، وتتبع أثر، وإشعارات الاستحقاق لـ ILL. ويتم الإعداد لتعريف ميكانيزمات التسليم ووسيط / صيغة البند. ومع ذلك، فإن النظام لا يصف ميكانيزمات التسليم الفعلي أو بروتوكولات نقل الاتصالات. وتمثل المكتبة الوطنية بكندا هيئة الصيانة الرسمية لمقاييس بروتوكول ISO ILL.

عينة لغة طلب تقديم عرض

فيما يلي أمثلة للغة التي يمكن أن يشملها طلب تقديم العرض RFP لتحديد الالتزام ببروتوكول ISO ILL:

- يجب أن يدعم النظام مقاييس بروتوكول ISO ILL، وISO 10160 وISO 10160-1 . اوصف كيف يمكن النظام مدخلات ومخرجات طلبات بروتوكول ISO ILL. ناقش أي قرارات تطبيق ترتبط بمتطلبات البروتوكول الاختياري.
- يجب أن يطابق النظام مجموعة تطبيقات ملف بروتوكول الإعارة بين المكتبات (IPIG). يجب أن يقوم البائعون بتسليم نسخة من قائمة متطلبات بيان مطابقة ملف IPIG الكامل لديهم.
- حدد ما هي بروتوكولات الاتصالات التي يمكن أن يستخدمها النظام لنقل بروتوكولات ILL للالتزام بـ ISO 10160 و10161-1.
- اوصف كيف يتفاعل تطبيق نظام ماكينة بروتوكول ILL للالتزام بـ ISO مع الوحدات الأخرى لنظام المكتبة، وبالتحديد تطبيقات التوزيع والتمويل.

تقييم الالتزام

يمكن للنظام أن يلتزم بالبروتوكولات من خلال قيامه بأي مجموعة من الأدوار الثلاثة ووظائف عينة المعاملات الإلزامية.

ومن أجل التقييم التزام النظام بتقييم فعال، تحتاج المكتبة أن تكون واضحة حول الدور (الأدوار) التي تهدف للقيام به لعمليات ILL بالتحديد. تم تأسيس مجموعة مطبقي

بروتوكول الإعارة بين المكتبات (IPIG) من قبل مشروع الإعارة بين المكتبات وتسليم المستندات الأمريكي لتسهيل تطبيق البروتوكول. ولتحديد تعقيد فهم وتطبيق التطابق مع البروتوكول. أنشأت IPIG ملف مجموعة مطبقي البروتوكول (IPIG) لبروتوكول ISO ILL تعكس مجموعة معروفة من القرارات، والخيارات، والقيم للتطبيق.

يفرض ملف IPIG بعض القيود الإضافية على التطبيق، فيما وراء هؤلاء المحددين في مقياس تطبيق القاعدة. وتمثل مطابقة التوافق مطالبة يكون فيها كل المتطلبات في مقاييس القاعدة الأساسية مُرضية وكل المتطلبات للملف مرضية. يجب أن يخوض فريق عمل تقييم المكتبة في متطلبات للمكتبة يمكن مقارنتها بعد ذلك بالأشكال الكاملة التي تم تسليمها من البائعين. ولهذه الخواص المُصممة حيث لديها الدعم المشروط، فيجب على فريق العمل أن يحدد إذا ما كانت الشروط المعرفة ستكون ذات علاقة في تطبيقها.

وهناك نشرة منفصلة، تزود بأدلة إرشادية لمطوري تطبيق الـ ILL ، وتوفر الاستشارة لفهم وتحقيق المطابقة مع مقياس ILL وملف IPIG. وبالرغم من إنشائها لمطوري نظم حاسب ILL، يمكن للأدلة الإرشادية أيضًا أن تكون مفيدة لفريق عمل تقييم المكتبة في فهم المقياس، وتطوير متطلباتهم، وتفسير بيان المطابقة مع البائع وطريقة التطبيق.

يشمل موقع هيئة صيانة بروتوكول ILL مصادر عن كيفية إجراء اختبارات نظام تشمل قائمة من مواقع الاختبارات المشاركة. ويشمل موقع مجموعة مطبقي بروتوكول ILL على معلومات محدثة عن حالة اختبار النظام من أعضاء IPIG.

تبادل الوثائق الإلكترونية العامة (**GEDI**)

- ISO 17933، تبادل الوثائق الإلكترونية العامة (GEDI)

يُعرف مقياس تبادل الوثائق الإلكترونية العامة (GEDI) الصيغ والبروتوكولات لتبادل المستندات الإلكترونية. وقد تم إنشاؤه لتجنب تطوير نظم آلية غير قياسية منفصلة حيث يستمر تسليم المستندات الإلكترونية في التزايد من حيث الوفرة. تشجع مجموعة متوافرة من الصيغ وميكانيزمات النقل على استخدام تسليم المستندات إلكترونيًا، وتسمح

باستخدام الأنظمة الآلية لزيادة السرعة وتقليل تكاليف التسليم، واستخدام نفس تكنولوجيا الشبكة لإصدار أوامر وتسليم المستندات. تتكون صيغة الـ GEDI من جزئين وهما: رأس الموضوع أو معلومات التغطية، والمستند الإلكتروني نفسه.

ولتسهيل استخدام الـ GEDI مع بروتوكول الـ ISO ILL، فقد تم تخطيط بطاقات رأس الموضوع لتكون معادلة لعناصر البيانات المعرفة في مواصفات بروتوكول تطبيق الإعارة بين المكتبات ISO 10161-1. وصيغ المستند المدعمة حاليًا هي صيغ TIFE، وPDF، وJPEG، ومع ذلك فإن المقياس مصمم ليلائم تسجيل الصيغ الإضافية حيث لقوا قبولًا واسع النطاق. وبينما المقياس مصمم ليسمح بالاستفادة بأي بروتوكول تحويل متفق عليه من الأطراف المشاركة، فهو يعرف ملفات لنقل المعلومات بالبريد الإلكتروني FTP والـ MIME. وهناك تعريف لثلاثة أدوار للمنظمات المشاركة - المورد، والمستهلك، والمرحل - والأخير يمثل مخزن وسيط، وخدمة مرحلة.

عينة لغة طلب تقديم عرض **RFP**

فيما يلي أمثلة للغة التي يمكن أن يشملها طلب تقديم العرض RFP لتحديد الالتزام بـ GEDI:

- يجب أن يدعم النظام تحويل الوثائق الإلكترونية لتلتزم بالـ ISO 17933، وتبادل الوثائق الإلكترونية العامة (GEDI)، اوصف كيف يزود النظام بهذه القدرات. عرف صيغ المستندات وبروتوكولات التحويل المدعمة.
- اوصف كيف يتكامل النظام مع وظيفية بروتوكول ISO ILL (ISO 10160 and 10161) مع وظيفية GEDI.

تقييم الالتزام

يحدد مقياس GEDI متطلبات التطابق القائمة على الدور الذي يتم أداؤه - المورد، والعميل، والمرحل. يجب أن يقوم نظام المعلومات في أعلى مستويات التطابق بالإرسال والاستلام بجميع الصيغ المذكورة وبروتوكولات التحويل، واستلام وتفسير كل عناصر بيانات رأس الموضوع، وأن يقوم حتى بقبول وتجاهل عناصر رأس الموضوع القياسية.

يجب أن تحدد المكتبات الأدوار التي تهدف إلى أدائها وتحدد الصيغ وبروتوكولات التحويل التي تحتاجها للعب هذه الأدوار في بيئتها. وفيما عدا التخطيط لعناصر بيانات رأس الموضوع، فلا يقوم المقياس بتحديد وظيفية التكامل مع بروتوكول ISO ILL أو وحدة معاملات ILL لنظام المكتبة. ستكون المناقشة مع البائع ضرورية لتحديد ما إذا كان التكامل موجود وكيف تم تطبيقه.

تبادل البيانات الإلكترونية

- ANSI X12، تبادل البيانات إلكترونيًا (سلسلة من المقاييس).
- ISO 9735، تبادل البيانات إلكترونيًا للإدارة، والتجارة، والنقل (EDIFACT) – قواعد بناء مستوى التطبيق.

الـ EDI، وتبادل المعلومات الإلكترونية لإجراء معاملات المشروع معروفين في وقتنا هذا في عدة صناعات، خصوصًا في الشراء وإصدار الفواتير. ويمكن لكل من العميل والمورد أن يستفيد من استخدام الـ EDI من خلال تقليل وقت قيد البيانات، ودقة البيانات المحسنة (لا يوجد أخطاء لإعادة صياغة المفاتيح)، ومن خلال تحقيق سرعة أسرع للإجابة والمعاملة. وهناك العديد من الناشرين ووكالات الكتب المسلسلة مكرسين للاستفادة من الـ EDI مع المكتبات لإصدار الأوامر، والفواتير، والمطالبات، والردود على الطلبات، وإشعارات الشحن.

يتطلب تطبيق الـ EID استخدام الصيغة العالية البناء. ويتم استخدام مقياسين رئيسيين وهما: ANSI X12 وEDIFACT كمواصفات أكثر انتشارًا، خصوصًا في أوروبا. يُعرف كل مقياس هيكل رسائل الـ EDI، وبناء الجملة، والأكواد، ومجموعات المعاملة، ودليل العناصر، وقواعد السلوك. وكل هذه المقاييس مقاييس معقدة تمامًا، وفي الواقع، فإن كل منها فعلًا سلسلة من المقاييس. بالإضافة إلى ذلك، لا تعتبر مقاييس X12 ولا EDIFACT مقاييس ساكنة، ويتم جدولة نسخ جديدة وإصدارات مؤقتة من حين لآخر لتحديد تغيرات التكنولوجيا والصناعة. ولا تكون الإصدارات المختلفة دائمًا متسقة مع

بعضها. ولضمان التشغيل البيني، فإنه يجب أن يكون نظامي الاتصال داعمين لنفس النسخة ومستوى الإصدار لمجموعات التعامل، والقطاعات، وعناصر البيانات. ومثلها مثل العديد من المقاييس، هناك عناصر متعددة مُصممة كتطبيق اختياري أكثر تعقيدًا.

و لتحديد التعقيد وخيارات المقياس، طورت العديد من مجموعات الصناعة الأدلة الإرشادية " ترجمة " مقاييس للتوصيات المحددة لتطبيقات الصناعة لديهم وتحديدات مجموعات تعامل محددة سواء مجموعات رئيسية أو فرعية.

وأنشأت العديد من المنظمات في مجال النشر ومجتمع المكتبات هذه الأدلة الإرشادية. فهناك مجموعة مقاييس BASIC التي تكونت من خلال دمج الـ BISAC والـ SISAC التي طورت صيغ للـ EDI لنشر المجتمع على أساس أن الـ ANSI X12. نشرت الـ ICEDIS صيغ لأوامر الاشتراك على أساس X12.

وبشكل أساسي، فإن الأدلة الإرشادية تعرف الـ BASIC والـ ICEDIS مجموعات معاملة X12 المختارة وتخططها لتسجيلها وإعطائها أرقامًا مسلسلة.

تشمل معاملات الـ X12 التي تستخدم في تطبيقات المكتبة ما يلي:

- فاتورة 810
- أمر 850
- إقرار أمر 850
- إقرار وظيفي 997
- استفسار / مطالبة حالة أمر 869
- الرد على حالة أمر 870 / الرد على المطالبة

ينقل كل من الـ BASIC والـ ICEDIS أدلتهم الإرشادية إلى EANCOM، وهي مجموعة فرعية شائعة الاستخدام لـ EDIFACT طورتها EAN الدولية. اتخذت EDItEUR من قبل الأدلة الإرشادية لـ X12 للنسخ المسلسلة التي طورها الـ SISAC وأنشأ نسخ الـ EDIDACT.

عينة لغة طلب تقديم عرض **RFP**

فيما يلي أمثلة للغة التي يمكن أن يشملها طلب تقديم العرض RFP لتحديد الالتزام ب EDI:

- يجب أن يدعم النظام تبادل البيانات إلكترونيًا، بالتطابق مع مقاييس ANSI X12 لإصدار الأوامر، والمطالبات، والإلغاء، وإصدار الفواتير، وعمل التقارير لكل من المواد المنيليثية والمسلسلة. اوصف كيف يطبق النظام الـ EDI. ناقش كيف يتحقق النظام من صحة عناصر بيانات الـ EDI ويزود بتحذيرات الأخطاء.
- اوصف ما هي خططك وإطار عملك لدعم الـ EDIFACT لمعاملات الـ EDI.
- يجب أن يدعم النظام كل مجموعات معاملة X12 وفقًا لما هو محدد في الأدلة الإرشادية (BASIC/SISAC) BASIC. وصف أي إنحرافات عن هذه الأدلة.
- اوصف كيف يتم إرسال واستلام البيانات في معاملات الـ EDI ويتكامل مع الوحدات المختلفة لنظام المكتبة، الببيليوغرافية منها على وجه الخصوص، والنسخ المسلسلة، والاستحواذ، والمالية.
- اوصف إلى أي مدى يمكن معالجة التعاملات ذات العلاقة بالـ EDI آليًا، وكيف يتم هذا بشكل كامل؟ على سبيل المثال مطالبات مرسلة بدون مبادرة من المشغل.
- عرف بروتوكولات الاتصالات التي يمكن استخدامها لنقل الـ EDI.

تقييم التنازل

ترتبط مسائل الارتباط الصارم بالـ EDI بكل من تناول مجموعات التعاملات التي نحتاجها والطرق التي من خلالها ينشئ نظام المكتبة ويستلم معلومات هذه المعاملة. وهناك العديد من الأنظمة التي لديها قالب برنامج حاسب آلى " يترجم " المعلومات ذات العلاقة في نظام المكتبة إلى ومن رسالة تم صياغتها EDI.

سيريد فريق المكتبة أن يفهم أي حقول بيانات يتم استخراجها لإرسال الإرسالات والتي استلمت فيها الحقول البيانات التي تم تحميلها. وبالتحديد، من الممكن أن يمثل

دعم فاتورة تجديد الاشتراك من عامل مسلسل مشكلة أكبر من التعامل مع الأوامر الدفترية للأفراد أو الاشتراكات الجديدة.

من الممكن أن يمثل توقيت استخلاصات / تحميلات بيانات نقل الـ EDI وحجم المداخلة من المشغل الذي نحتاجه مشكلة. فهناك أيضًا إيجابيات وسلبيات للوقت الحقيقي مقابل توظيف دفعة وأيضًا معالجتها آليًا مقابل أعمال مبادرة – المشغل. يحتاج فريق عمل المكتبة أن يأخذ في اعتباره كيف تلائم هذه الاختيارات معالجيها وماهي الخيارات المتوافرة في النظام. تطلب التطبيق السابق لمعاملة EDI عمومًا استخدام مورد اتصالات شبكة القيمة – المضافة (VAN) الذي من الممكن أن يضيف لتكاليف استخدام الـ EDI. وتدعم بعض التطبيقات الآن النقل عبر الإنترنت. فهناك خيارات نقل متنوعة يجب مناقشتها بجانب تكاليفها والمراقبات الأمنية المتوافرة. ولدى أغلب بائعي نظام المكتبة ووكلاء الكتب / النسخ المسلسلة الخبرة في تبادل

EDI بين أنظمتهم المتعاقبة.

يجب أن يناقش فريق المكتبة مع بائع نظام المكتبة من هم وكلاء الكتب / النسخ المسلسلة الذين عمل معهم مباشرة وطلب اختبارات موثقة للتشغيل البيني. وأيضًا، يجب استشارة وكيل الكتاب / النسخة المسلسلة الحالية للمدخلات المستخدمة للمدخلات حول خبراتهم مع نظم مكتبية مختلفة وأي مسائل أخرى ستحتاجها المكتبة للتحديد مع نظام محدد في حالة اختياره.

استرجاع المعلومات

ملفZ39.50

تأكيدًا على التحديات التي تصنعها تطبيقات وكالة Z39.50 والناتجة عن تنوع الخيارات الخاصة بتلك المنظمة فقد تم تفسير هذه التحديات من خلال "الملفات الخاصة", حيث طورت أغلب المنظمات ومجموعات المستخدمين ما يسمى "الملفات الخاصة" وهي ملفات فرعية توضح بالتفصيل الخصائص والوظائف الخاصة لوكالة

Z39.50حيث سيتم العمل من خلال إجراء عملية مطابقة مع تلك الخصائص والوظائف الموجودة في الملفات الخاصة.

و من المفترض في حالة توافق قواعد البيانات التي تتم عملية البحث من خلالها مع خصائص الملف الخاص أن تصبح نتائج البحث أكثر ترابطًا وأكثر دقة , وقد تم تسجيل خمسة وعشرين ملفًا خاصًا تحت إدارة وكالة Z39.50 , كما أصبحت الوكالات المختصة بعملية الصيانة معبرًا للمختلف أنواع المنظمات الأخرى والأقاليم الجغرافية والتخصصات شاملًا على البيانات الجغرافية ومعلومات المتاحف والمفردات المختلفة , ومن ضمن الملفات السابق ذكرها تتفق ثلاثة ملفات موجزة مع أهداف واهتمامات مكتبات الولايات المتحدة الأمريكية ألا وهي الملف الموجز المتشبع وملف الولايات المتحدة القومي وملف جي أي إل إس GILS, وتتفق الملفات الخاصة الباقية مع أقاليم جغرافية وتخصصات دراسية أخرى , ويمكنك استشارة مكتبة الكونجرس الخاصة بوكالة الصيانة لملف الـ Z39.50 وذلك بخصوص الحصول على قائمة بجميع الملفات المتاحة.

الملف المتشبع

تم تطوير الملف المتشبع خصيصًا بهدف تحسين سبل التعاون المشترك بين قوائم المكتبة المتاحة والتي تقوم بتطبيق ملف Z39.50 , كما أن هذا الملف صمم ليشمل النطاق الدولي مع مراعاة اندماجه مع الجوانب المحلية والإقليمية

صدقت مؤسسة الأيزو ISO على الطبعة رقم 1-1 من الملف كملف معترف به عالميًا (IRP) , ومن المتوقع صدور الطبعة الثانية في أواخر عام 2002.

أشارت الطبعة الحالية إلى ثلاثة جوانب وظائفية هامة ألا وهي:

1- عمليتي البحث والاسترجاع المفهرستين مع التركيز الأساسي على فهرس المكتبة
2- عمليتي البحث والاسترجاع المفهرستين
3- عمليتي البحث والاسترجاع من خلال المعرّف المشترك

وبالنسبة لكل منطقة من المناطق السابقة تم تحديد ثلاثة مستويات من التطابق مع مراعاة توريث صفات المستوى الأعلى للمستوى الأقل منه , وكان للمستوى الأول متطلبات تطابق محدودة حيث هدف هذا المستوى من البداية استيعاب أكبر عدد من المنتجات بقدر الإمكان.

أضاف المستوى الأول بعض المتطلبات بهدف تحسين وسائل البحث والتعاون حيث يجب على المكتبات التي تستخدم نظم ملفZ39.50 المطورة الالتزام بمتطلبات هذا المستوى على الأقل , كما يعرف مستوى التطابق الثاني عدد من الوظائف المطورة والتي ربما تكون غير شائعة بالنسبة للتطبيقات الحالية.

لا تحتوي الطبعة الحالية على التفاصيل الخاصة بمتطلبات المستوى الثاني، ولكن تحتوي الطبعة الثانية على تلك التفاصيل , كما يعرف هذا الملف مجموعة أساسية من أبحاث مستخدمي المكتبة وكيفية التعبير عن هذه الأبحاث باستخدام مصطلحات ملف Z39.50 , تمثل المكتبة القومية بكندا وكالة الصيانة الخاصة بالملف المتشبع.

ملف الولايات المتحدة الأمريكية القومي

يتكون ملف الولايات المتحدة الأمريكية من ملف Z39.50 القومي الذي سيصدر قريبًا من مجموعات توافقية خاصة بالملف المتشبع , كما تمت إضافة متطلبات وخصائص أكثر من الموجودة بالملف المتشبع حيث تناسب تلك الخصائص المتطلبات القومية لمكتبات كلًا من الولايات المتحدة وكندا.

يركز الإصدار الأول لملف الولايات المتحدة على مجالين وهما:

1- عمليتي البحث والاسترجاع المفهرس.

2- استرداد المعلومات المفهرسة , حيث يتبع هذا الملف نفس النموذج الهيكلي الذي يتبعه الملف المتشبع وتستخدم نفس الجوانب الوظيفية والمستويات التوافقية، ولكن تلك المستويات تحتوي على متطلبات ومعايير مختلفة خاصة بكل مستوى على حدة.

و يوضح ملف الولايات المتحدة الأمريكية القومي على وجه التحديد صفات ملف

Z39.50 المختصة بتوضيح فئات البحث المكتبي المفهرس , تركز حاليا الجوانب الوظيفية على توضيح معلومات المقتنيات المتعلقة بالسجلات المفهرسة والتي تم استرجاعها بواسطة عملية البحث , وسوف يتم توضيح عميلة البحث عن المقتنيات المكتبية فيما بعد من خلال إصدارات أخرى.

ملف (**GILS**) – خدمة تحديد المعلومات على الصعيد الكوني

طور ملف (GILS) – خدمة تحديد المعلومات على الصعيد الكوني كملف Z39.50 الذي يتيح القيام بخدمتي بحث واسترداد متكاملتين بهدف الوصول إلى معلومات الحكومة الفيدرالية الأمريكية, يقوم نظام المعلومات الخاص بالحكومة الأمريكية بتشغيل مجموعة من التخصصات المختلفة من الفنون والعلوم والعلوم الاجتماعية والعلوم التشريعية، حيث تجعل الطبيعة المعقدة لكل من نظم المعلومات الحكومية وطريقة إدارتها البيروقراطية الأمر صعبًا للغاية بالنسبة لتوصيف الأشكال المعيارية الخاصة بالموارد الحكومية الكثيرة.

وبدلًا مما سبق، يسعى ملف (GILS) – خدمة تحديد المعلومات على الصعيد العالمي– إلى تعريف مجموعة شائعة من نقاط الوصول وبوابتي بحث واسترجاع المعلومات أينما كانت بغض النظر عن موقعها طالما أن المخدم يتوافق مع ملف (GILS) – خدمة تحديد المعلومات على الصعيد العالمي.

يحدد ملف (GILS) – خدمة تحديد المعلومات على الصعيد العالمي- " أساس ملف GILS" باستخدام متطلبات ملف Z39.50 كما أنه يقدم متطلبات خاصة أخرى متعلقة بالجوانب الأخرى غير الموجودة في ملف Z39.50, كما تتوافق الخوادم المتوافقة مع ملف الأيزو الإقليمي 23950 (GEP) أو المتوافقة مع ملف القوائم التعاوني (CIP) مع المعايير الخاصة ملف (GILS) – خدمة تحديد المعلومات على الصعيد العالمي-, وبالرغم من تصميم الملف ليناسب المعلومات الفيدرالية إلا أن ملف يتم استخدامه بصورة كبيرة في نظم معلومات الدولة والعديد من المكتبات التي تطبق ملف (GILS) – خدمة تحديد المعلومات على الصعيد العالمي-, سوف تسعى العديد من المكتبات مثل المكتبات

الحكوميـة أو المكتبـات التـي تتعـاون مـع المـنظمات الحكوميـة أو أيضًـا المكتبـات الموجـودة داخـل المؤسسات الحـكومية المتعهدة إلى الالتزام بمتطلبـات ملـف (GILS) مـن خـلال خصـائص RFP, سـوف تسعى أي مكتبة ترغب في تسهيل الوصول إلى المعلومات الموجودة داخلها إلى تطبيـق ملـف (GILS) – خدمة تحديد المعلومات على الصعيد العالمي حتى ولو على مستوى العميل Z.

عينة لغة طلب تقديم عرض **RFP**

توضح النقاط التالية أمثلة على اللغات التي يمكن إدراجهـا في RFP وذلـك بهـدف توضـيح مـدى التزام ملف Z39.50 بالمعايير المتفق عليها:

- يجب أن تتوافق وظيفة كلًا من مخدم وعميل ملف Z39.50مع المسـتوى التـوافقي الأول الخـاص بالملف المتشبع وذلـك في جميـع الجوانـب الوظيفيـة المعروفـة , كـما يجـب أن يـتم توصـيف أي انحرافات عن مستوى التوافق المنشود وتوضيح الطريقة التي تم بها قياس درجة التوافق والتأكـد منها.
- يجب أن تتوافق وظيفة كلًا من مخدم وعميل ملف Z39.50 مع المسـتوى التـوافقي الأول الخـاص بملف الولايات المتحدة القومي وذلك في جميع الجوانب الوظيفية , كما يتم توصيف أي انحرافات عن مستوى التوافق المنشود وتوضيح الطريقة التي تم بها قياس درجة التوافق والتأكد منها.
- تحديد وتوصيف أي وظائف خاصة بعميل أو مخـدم ملـف Z39.50و التـي تتوافـق مـع المسـتوي الثاني للملف المتشبع أو ملفات الولايات المتحدة القومية , حيث أن وظـائف المسـتوى الثـاني غـير موجودة حاليا كما يجب وصف أي خطط تتعلق بإضافة المستوى الثاني.
- يجب أن تتوافق وظيفة كلًا من مخدم وعميل ملف Z39.50 مع المسـتوى التـوافقي الأول الخـاص بملـف (GILS) – خدمـة تحديـد المعلومـات عـلى الصـعيد العـالمي-, وذلـك في جميـع الجوانـب الوظيفية, كما يتم توصيف أي انحرافات عن مستوى التوافق المنشود وتوضيح الطريقة التـي تـم بها قياس درجة التوافق والتأكد منها.

تقييم الالتزام

ترتبط قضايا الالتزام الخاصة بملف Z39.50 بمدى توافق المعايير الخاصة المطبقة مع المتطلبات المنصوص عليها في الملف , ويجب إعداد النظام بصورة تتفق مع الملف المطلوب حتى يحدث الالتزام بصورة مثالية، ولكن هذا لا يحدث بالصورة المطلوبة بسبب حداثة تلك الملفات.

وبصدور الإصدارات الجديدة، سيتم إضافة أو تغيير بعض المتطلبات داخل هذه الملفات , يجب أن يُسأل الممولين عن تاريخ الإصدار الخاص بهم وفي حالة عدم وجود إصدار من الأساس، يجب سؤالهم عن الإطار الزمني الذي سيتم خلاله تطبيق الإصدار المطلوب, وفي حالة أن الإصدار غير مدعوم "خارج النطاق"، سيقوم فريق العمل القائم بالتقييم بتحديد إذا ما كان البرنامج يحتاج إلى أي أنواع الدعم.

وفي حالة عدم احتواء النظام الحالي أو تطبيق Z39.50 الافتراضي على خدمة أو منشأة غير معرفة في الملف المطلوب، لن يستطيع أي حجم من الإعدادات على جعل النظام متوافق مع الملف المنشود , أما إذا كانت جميع الخصائص متاحة، فستطلب المكتبة معرفة ما إذا كان الممول سوف يقوم ببعض الإعدادات كجزء من عملية التركيب (وبأي تكلفة)، وأيضًا كيف يمكن للمكتبة أن تقوم بعملية الإعداد وحدها.

ويجب فهم أدوات الإعداد جيدًا حتى تتوافق مع الملف المطلوب، ومن ضمن ذلك مهارات الفرد الذي يقوم بعملية الإعداد , ومن ضمن القضايا الأخرى التي يجب أخذها في عين الاعتبار تأثير اختيارات فهرسة قواعد البيانات المحلية على قدرة المكتبة على الالتزام بأي من الملفات المنشودة بغض النظر عن توافق نظم المعلومات مع تلك الملفات , على سبيل المثال ربما تختار إحدى المكتبات عدم فهرسة أحد المحتويات المنصوص عليها في الملف أو فهرسة أحد المحتويات بصورة لا تدعم خصائص الملف مثل البحث التقريبي أو الاقتطاع.

ربما يتطلب الالتزام الكامل بأي من ملفات Z39.50 من المكتبة تغيير السياسات

الخاصة بالفهرسة أو إعادة فهرسة قواعد بياناتها, تم تطوير المبادئ الإرشادية كجزء من دراسات التعاون المشترك الخاصة بملف Z39.50 وذلك من أجل مساعدة المكتبات في اتخاذ قرارات الفهرسة بصورة تدعم ملفات Z39.50.

تقييم الأوامر

يعرف ملف الأيزو رقم 8777 كلًا من ثلاثين أمرًا بحثيًا واسترجاعيًا , وثمانية رموز تستخدم في كتابة الأوامر وردود فعل النظام المتوقعة تجاه أوامر البحث. الهدف الحقيقي هو توفير لغة مشتركة لإجراء الأبحاث عن طريق الأوامر, وبسبب انتشار استخدام واجهات المستخدمين المشابهة لمتصفحات الإنترنت، أصبح البحث بواسطة كتابة الأوامر متعارف عليه أكثر داخل المكتبات وخصوصًا في المكتبات المتاحة للعامة , ومع ذلك فإن استخدام الأوامر البحثية كوسائل بديلة يعتبر أمرًا هامًا بالنسبة للأشخاص المعتادين عليها.

من الممكن أن تكون الأوامر البحثية مفيدة جدا بالنسبة لطاقم العمل التقني حيث تفيدهم في الحصول على بعض البيانات أو استرجاعها مثل السجلات الإدارية أو الخاصة بالصيانة أو حذف البيانات أو لاستخدامها في الأغراض التقريرية , يقدم عدد من نظم المكتبات المتكاملة نظم البحث "CCL" كخيارات للأبحاث المتقدمة أو الأوامر البحثية وذلك بسبب قوة تلك الأبحاث أو سرعة الطريقة التي يتم بها إدخال البيانات البحثية.

عينة لغة طلب تقديم عرض **RFP**

توضح النقاط التالية أمثلة على اللغات التي يمكن إدراجها في RFP وذلك بهدف الإشارة إلى التزام أوامر البحث بالمعايير المتفق عليها:

- يجب أن يكون النظام داعما لمستوى الأمر البحثي وذلك باستخدام الأوامر المعيارية المنصوص عليها في ملف الأيزو رقم 8777 تحت عنوان الأوامر الخاصة بالبحث النصي التفاعلي, كما يجب توضيح أي انحرافات عن هذا المستوى
- توضيح أي وظائف أو لغات بحثية إضافية موجودة في النظام ولكنها تختلف المعايير عن المنصوص عليها في ملف الأيزو رقم 8777

- توضيح كل السجلات التي لا يمكن الوصول إليها باستخدام الأوامر البحثية سواء كانت سجلات موجودة في قواعد البيانات أو كانت متعلقة ببعض وظائف النظام نفسه

تقييم مستوى الالتزام

يمكن تعريف نظام استرجاع المعلومات طبقًا للمعايير المتفق عليها كالآتي "أنه النظام الذي يستطيع التعرف على كل أمر موجه إليه ويستجيب له أيضًا وذلك طبقًا للمعايير الدولية"، وبذلك يحد غياب أيًا من الأوامر البحثية المعيارية من قدرة الأمر نفسه على استرجاع المعلومات حيث أن تلك الأوامر والقدرات المعيارية تعتبر أساسًا جوهريًا في العملية الخاصة باسترجاع المعلومات.

وتعد رغبة المكتبة في وجود أوامر أو وظائف إضافية عن تلك المنصوص عليها في المعايير أمرًا طبيعيًا , وفي حالة رغبة المكتبة في ذلك بالفعل فيجب على لغة RFP توضيح أي متطلبات إضافية , وربما يستخدم النظام لغة بحثية خاصة به ومع ذلك يجب أن يكون موردي النظام قادرين على جعل الوظائف والأوامر التي تتحها هذه الأنظمة متطابقة مع الأوامر والوظائف المعيارية, وفي حالة قيام الأوامر البحثية بالوظائف نفسها فمن الأفضل أن يستخدم النظام نفس الاسم الخاص بالأمر المعياري.

الميتاداتا (METADATA)

يتم تعريف الميتاداتا (METADATA) على أنها "البيانات عن البيانات", تسعى العديد من المكتبات إلى تطبيق مخططات non-MARC/AACR2 من أجل فهرسة بعض أنواع المواد المكتبية مثل المصادر المكتبية الموجودة على شبكة الإنترنت والبنود الموجودة في المجموعات الرقمية المحلية.

وقد تم تطوير مخططات الميتاداتا (METADATA) بسرعة شديدة وتقديمها كحلول للمكتبات والمنظمات الأخرى التي تقوم بجمع وتطوير وإتاحة الموارد المعلوماتية.

- ويمكن أن يؤدي استخدام الميتاداتا (METADATA) في فهرسة الموارد المعلوماتية إلى الآتي:

- تحسين طريقة الحصول على المعلومات واسترجاعها.
- إتاحة ترتيب نتائج البحث بصورة فعالة.
- العمل كبديل لبعض الموارد مثل الملفات الكبيرة التي تستهلك الكثير من الوقت في عملية التنزيل أو التصفح أو البيانات الأولية التي تطلب بعض التوضيح أو حتى الموارد غير المتوفرة إلكترونيًا.
- تساعد في الأمور التشريعية مثل تعريف وتعق وإدارة حقوق الملكية الفكرية.

عالجت تلك الميتاداتا (METADATA) المتعلقة بالموارد المعلوماتية العديد من الجوانب , حيث تعرف الميتاداتا (METADATA) المورد نفسه كما قدمت بيانات خاصة بمحتواه , كما تستخدم الميتاداتا (METADATA) الإدارية في المساعدة على إدارة المورد نفسه ومثالا على ذلك الترقيم الخاص بإصدارات المورد, وتوفر أيضا الميتاداتا (METADATA) التقنية معلومات عن المورد متعلقة بالنظام نفسه مثل نوع الملف أو شكله أو مستوى وضوح الصورة, إن استخدم الميتاداتا (METADATA) يتيح تعقب الاستخدام نفسه والمستخدمين.

يمكن إضافة الميتاداتا (METADATA) يدويًا أو إنشاؤها عن طريق بعض العمليات الآلية مثل الفهرسة الحسابية أو بواسطة الحاسب الآلي "على الطائر", لا زالت العديد من الأنظمة المكتبية المتكاملة تعتمد على المراجع أو الأنظمة المفهرسة حيث أنها لم تصمم من الأساس لتخزين أو استرجاع النصوص الكاملة والوسائط المتعددة.

ومع ذلك وبسبب ازدياد الحاجة إلى الأنظمة التي تدعم المكتبات الرقمية قام موردي تلك الأنظمة بإنشاء نماذج إضافية، حيث يقدم بعض الموردين ما يسمى بـ "خطاطيف" الاندماج بهدف توفير منتجات إضافية يمكن استخدامها إلى جانب البرامج الأساسية من أجل إتاحة الوصول إلى النصوص الكاملة أو الصور, تشمل تلك النماذج والأدوات على الدعم الخاص بإنشاء مخططات الميتاداتا (non-MARC) (METADATAو صيانتها وعرضها والبحث عنها, وتوجد أيضا العديد من المشاريع المعيارية الخاصة بالميتاداتا (METADATA).

العديد من تلك المخططات مخططات تفصيلية تهدف إلى بناء مخططات أكثر شمولية، حيث أن معظم تلك المخططات تعتبر مخططات خاصة بنوع معين من البيانات أو التخصصات: يمكن مطابقة تلك المخططات المتخصصة بالمخططات الأخرى بهدف خلق سبل التعاون المشترك, ولدى كلا من منظمة الأيزو ISO والأنسي ANSI واتحاد شبكة الإنترنت العالمية W3C لجان خاصة تعمل على تطبيق المعايير الخاصة بالميتاداتا (METADATA) والسجلات الخاصة بمخططات الميتاداتا. وهناك ثلاثة معايير خاصة بالميتاداتا (METADATA) تلك المعايير تبدي اهتمامًا خاصة بأمور المكتبات والمعايير هي دوبلن كور وفي أر إيه VRA كور وكود الوصف الأرشيفي (EAD) , وباتباع المناقشات الخاصة بهذه المخططات يمكن توصيف البروتوكول الخاص بجمع معلومات الميتاداتا (METADATA) التي يجب على المكتبات أن تكون على علم بها.

خطط الميتاداتا

دبلن كور

بدأت مبادرة دوبلن كور في عام 1995 داخل ورشة عمل عقدت في مدينة دوبلن (لهذا نسب إليها هذا الاسم) وذلك من أجل تحسين عملية استكشاف الموارد المعلوماتية عبر الشبكات, وبذلك أصبح دوبلن كور معيارًا ANSI/NISO رسمياً كما أصبح الآن أشهر مراجع الميتاداتا (METADATA) المرجعية, وتكمن قوة دوبلن كور في بساطته.

تم تعريف خمسة عشر عنصرًا من أجل توصيف أي نوع من الموارد وهي كالآتي: العنوان والمُنشأ والوصف والناشر والمساهم والتاريخ والنوع والشكل والمعرف والمصدر واللغة والعلاقة والتغطية والحقوق , كل عنصر من العناصر السابقة عنصر اختياري ويمكن تكراره حسب الحاجة في كل مجموعة , ولدى معظم العناصر مجموعة محددة من الكفاءات المرشحة والتي يمكن استخدامها بصورة اختيارية من أجل صقل محتوى أحد العناصر أو من أجل الإشارة إلى كود المخطط المستخدم في تسجيل قيمة العنصر.

وتكمن بساطة دوبلن كور في إمكانية تطابق نظم المعلومات مع المعايير دون الحاجة إلى دعم التطبيق لكفاءات المعيار نفسه , تمثل لغة XML (لغة الترميز الموسعة) دوبلن كور بصورة مثالية.

ومع ذلك يمكن توضيح دوبلن كور من خلال لغة HTML (باستخدام عناصر الدي سي "DC" في العلامات الوصفية "META") أو من خلال الأشكال العامة (باستخدام العنصر المساوي للقيمة). بدأت المجتمعات في اتخاذ خطوة تنفيذ دوبلن كور من أجل تنمية مجموعة عناصر الميتاداتا (METADATA) المتخصصة , ونظريًا إذا اعتمد مخطط الميتاداتا (METADATA) على دوبلن كور سوف تجرى أبحاث المعلومات الوصفية (METADATA) من خلال المعرف المشترك بصورة أكثر كفاءة وفي نفس الوقت سوف توفر نقاط وصول متخصصة من خلال المعرف بصورة مستمرة , وقد تم منح دوبلن كور صفة رسمية مع اتحاد شبكة الإنترنت العالمية W3C ومبادرات ملف Z39.50 المعيارية , وتم تخصيص دوبلن كور ليتوافق مع مخطط ملف Z39.50 المتشبع الخاص بالعملية البحثية.

أيضا تم تطابق دوبلن كور مع الشكل الخاص بملف MARC من أجل تبسيط عملية تطوير الطرق الآلية الخاصة بتبادل المعلومات بين دوبلن كور وبيانات MARC , كما تعتبر مبادرات الميتاداتا (METADATA) الخاصة بدوبلن كور (DCMI) هي وكالة الصيانة الخاصة بهذا بمعيار دوبلن كور.

تتضمن مبادرات الميتاداتا (METADATA) الخاصة بدوبلن كور (DCMI) مجموعات عمل متعددة وتختص إحداها بالمكتبات حيث تقوم بتطوير التطبيق الخاص بملف المكتبة وذلك من أجل توضيح استخدام مجموعة عناصر دوبلن كور للبيانات الوصفية (METADATA) في المكتبات والتطبيقات المتعلقة بالمكتبات.

في أر إيه كور **VRA**

طور اتحاد الموارد المرئية (VRA) الخاص بالميتاداتا (METADATA) مجموعة من ثمانية وعشرين عنصرًا سميت في أر إيه كور، والتي صممت خصيصًا من أجل توصيف الأعمال الفنية والمعمارية واليدوية والأجسام الثقافية المقارنة. كثيرًا ما تحتاج مجموعة الموارد المرئية إلى تسجيليين أو أكثر من أجل توصيف الجسم المادي (العمل)، وتحتاج إلى تسجيل لتوصيف جميع البدائل المتاحة والتي تم إنشاؤها لشاهدة الجسم دون الحاجة إلى الاتصال

بشبكة الإنترنت (الصورة). كما يشمل في أر إيه كور على العنصر الخاص بنوع التسجيل والمستخدم في التفرقة بين طبيعة التسجيل إذا كان عملا أو صورة.

تعتبر جميع فئات العناصر السابقة فئات اختيارية ومكررة حيث تم أن المواصفات المتاحة لاستخدام الكفاءات تساعد على توضيح المحتوى الخاص بالفئة وتسمح بإضافة فئات الاستخدام المحلي , ومن الأفضل التحكم في المفردات الخاصة بتلك الفئات.

لا زال دليل الممارسات الجيدة الخاص بفهرسة الأعمال المرئية باستخدام في أر إيه VRA تحت التطوير , كما أنه من المفترض أن أغلب تسجيلات " العمل " سوف تتصل بواحد أو أكثر من تسجيلات "الصورة " ولكن المواصفات لم تحدد بعد طريقة التواصل ولازال القرار في يد قواعد البيانات المحلية , وقد تطابقت فئات في أر إيه VRA مع دوبلن كور والأشكال المختلفة لملف MARC كما تطابقت أيضًا مع العديد من مخططات فهرسة الأعمال المرئية.

EAD (كود الوصف الأرشيفي(

يعتبر كود الوصف الأرشيفي مخطط ترميز خاص بأرشفة وتخطيط مجموعات العوامل المساعدة والتي تتيح الوصول إلى المعلومات من الوصف وأحيانًا من خلال الوصف المفصل.

تستوعب حاليًا مواصفات كود الوصف الأرشيفي أطوالا مختلفة من السجلات والتي يمكن تخزينها أيضًا, وحاليا توجد تسجيلات MARC الأرشيفية في صورة ملخصات بدلًا من النتائج الفردية , يدعم معيار كود الوصف الأرشيفي العلاقة المتداخلة بين محتوى البيانات وتسجيلات الفهرسة والنتائج المساعدة وذلك عن طريق توافر خصائص MARC المتكافئة وتطابق أرقام حقل MARC، وذلك بالنسبة لعناصر النتائج المتعلقة ببعضها البعض, ويمكن تمثيل المخطط بواسطة لغة SGML (الحاصلة على الأيزو 8879, لغة الترميز المعيارية العامة) أو لغة XML, DTD (تعريف نوع الوثيقة).

تنقسم المواصفات إلى ثلاثة أجزاء: لغة SGML المتفقة مع DTD , مكتبة مخصصة

لتعريف العناصر المعيارية والصفات وإرشادات استخدام التطبيق مع مراعاة وجود أمثلة توضيحية كثيرة , توضح العناصر المحددة كلا المعلومات الخاصة بالنتائج المساعدة والمعلومات الخاصة بالمواد الأرشيفية الموجودة في تلك النتائج المساعدة , يمكن استخدام تلك السمات في التسميات فعلى سبيل المثال استخدام مصطلحات معينة في تسمية محتوى عنصر محدد, تمثل مكتبة الكونجرس والمكتب الخاص بتطوير الشبكات ومعايير MARC وكالة الصيانة لكود الوصف الأرشيفي (EAD) مشاركة مع جمعية أمناء الأرشيف الأمريكية.

عينة لغة طلب تقديم عرض **RFP** الخاصة بمخططات الميتاداتا (**METADATA**)

توضح النقاط التالية أمثلة على اللغات التي يمكن إدراجها في RFP من أجل توضيح مخططات الميتاداتا (METADATA):

يجب أن يدعم النظام استخدام دوبلن كور (ANSI/NISO Z39.50) الخاص بالميتاداتا (METADATA) لموارد المعلومات الرقمية , كما يجب أن يشرح كل الوظائف الموجودة داخل التطبيق أو المضافة إليه والتي تدعم الميتاداتا (METADATA) المتعلقة بالفهرسة أو/ وعمليتي البحث والاسترجاع شاملة على النماذج المهيأة الخاصة بكل من تعديل أو إضافة البيانات وعرض الميتاداتا (METADATA) المقروءة وتصحيح البيانات طبقًا للقوائم المسموح بها.

- تحديد مخططات الميتاداتا (METADATA) المختلفة عن دوبلن كور وشرح طريقة تطبيقها, وأيضًا وصف أدوات التحويل التي سوف تساعد على ترجمة الميتاداتا (METADATA) واحدة تلو الأخرى.
- وصف درجة الاندماج بين كلا من عمليتي البحث والاسترجاع الخاصة بالميتاداتا non-MARC وعملية فهرسة السجلات MARC
- مناقشة ما إذا كان مخدم النظام Z39.50 يسمح بالبحث في الميتاداتا (MARC وnon-MARC, كما يوضح كيفية إدماج أبحاث Z39.50 مع أبحاث الميتاداتا (METADATA).
- وصف جميع الأدوات الموجودة داخل النظام أو المتاحة كنماذج منفصلة والتي يمكن استخدامها من أجل إنشاء أو ترميز أو تعديل أي تسجيلات خاصة بالميتاداتا

(METADATA) , وتوضيح قابلية تسجيلات البينات الوصفية للاندماج داخل الجسم الرقمي بصورة منفصلة أو متداخلة أو إذا كانت كلا الصورتين مسموح بهما, وتوضيح أيضًا قابلية تلك الأدوات للتهيئة وتحديد مجموعة المهارات اللازمة لاستخدام أدوات الترميز السابقة.

- توضيح كيفية ربط تسجيلات الميتاداتا (METADATA) داخل قاعدة بيانات معلومات النظام , وتحديد نوع العلاقة إذا كانت واحد لواحد أو واحد لمجموعة أو مجموعة لمجموعة.
- توضيح الوظائف المتعلقة باستيراد أو تصدير البيانات بين فهرس تسجيل MARC وكود الميتاداتا (METADATA) والذي سوف يقلل الفهرسة المكررة ويضمن تناسق البيانات.

تقييم الالتزام

لازال الاندماج بين نظم المكتبات المفهرسة والترميز /أو البحث بواسطة الميتاداتا في مراحله الأولى, ودائمًا ما تستخدم المكتبات البرامج من مختلفي الممولين من أجل توضيح كلا من تطبيقات النظام التقليدية والرقمية.

تنفصل النتائج المترتبة على فهرسة المكتبات التقليدية والرقمية وربما يكون بينهما اندماج ولكن بنسبة قليلة جدًا ويظهر هذا الاندماج البسيط عن طريق الرابط الموجود في تسجيل MARC والذي سوف يوصل المستخدم إلى النص الكامل أو الصورة المنشودة.

يتغير الوضع السابق كما يختلف من نظام إلى آخر في النقاط التالية الدعم وطريقة التنفيذ ونسبة الشفافية بين أنواع البيانات المتاحة.

هناك نقطتان مثيرتان للاهتمام بالنسبة لتقييم الدعم الخاص بالميتاداتا (METADATA) وتكمن هاتين النقطتين في المدخلات الخاصة بالميتاداتا (METADATA) وفي عمليتي البحث والاسترجاع.

وبالنسبة للجانب الخاص بالمدخلات سوف يسعى فريق تقييم المكتبة إلى تحديد نوع

الأدوات المتاحة التي تستخدم في عملية الإدخال والمستخدمة في تدعيم عملية إنشاء الميتاداتا (METADATA) حيث تحتوي الميتاداتا (METADATA) على نماذج داخلية وسوف يسعى فريق العمل أيضًا إلى تحديد درجة سهولة استخدام الأدوات والنماذج وقابليتهم للتهيئة, وبصورة مثالية يجب أن تتشابه مدخلات الميتاداتا (METADATA) في الشكل والمضمون مع فهرس تسجيل MARC ومن أجل الحد من الجهود المكررة التي تبذل في عملية الفهرسة يجب أن تسمح هذه الأدوات بنقل البيانات بين تسجيلات MARC وتسجيلات الميتاداتا (METADATA) والعكس صحيح.

تحتوي العديد من مخططات الميتاداتا (METADATA) على تسجيلات خاصة تتوافق مع المعايير المطلوبة ويجب أن تستخدم هذه الخاصية في اختبار عينات تسجيلات الميتاداتا (METADATA) التي تم إنشاؤها من خلال أدوات الإدخال الموجودة في النظام أو من خلال أدوات التحويل من سجلات MARC إلى الميتاداتا (METADATA) أو من بين مختلف الميتاداتا.

وبالنسبة للجانب الخاص بعمليتي البحث والاسترجاع , سوف يسمح النظام لواجهة المستخدم الواحدة بالبحث في تسجيلات MARC الموجودة في المكتبة وتسجيلات الميتاداتا أيضًا كما سوف يسمح لها بعرض قائمة واحدة للمستخدم, أيضا سوف تزيد الحاجة إلى بحث Z39.50 والمرتبط بالبحث الخاص ببيانات المجموعات والمواد الخارجية الوصفية, وفي حالة مراعاة ووجود أدوات أخرى خاصة بعمليتي البحث والاسترجاع فانه يجب تقييك متطلبات التهيئة الخاصة بكل من الأنظمة المكتبية والأدوات الأخرى اللازمة وذلك للتأكد من حدوث التعاون المشترك.

لحصاد الميتاداتا

أنشأت مبادرة الأرشيف المفتوح (OAI) في بادئ الأمر كبروتوكول لجمع الميتاداتا (METADATA)(PMH) وكان هذا من أجل تدعيم البحث الفيدرالي عن الميتاداتا (METADATA)الموزعة بين مختلف الأرشيف الإلكترونية الخاصة بالأبحاث, وكان اتساع دائرة استخدام هذه المبادرة أمرًا متوقعًا وهذا ما حدث بالفعل فقد نمت المبادرة

بصورة كبيرة لتشمل معايير جمع البيانات المعيارية الخاصة بأشكال الميتاداتا (METADATA) بـاختلاف أنواعها.

يقوم بروتوكول جمع الميتاداتا (METADATA)(PMH) بتعريف الآلية الخاصة بنـوع محـدد مـن "مزودي الخدمة" حتى يـتم تعـريض الميتاداتـا (METADATA) لأكـثر مـن "مـزود للخدمـة", يمكـن أن يستخدم مزودي الخدمات المحددين هذا البرتوكـول في جمـع البيانـات وتقـديم خـدمات مميـزة مثـل محرك بحث الميتاداتا, أما في السوق فيختلف التصميم السابق عن نموذج ملف Z39.50 الخـاص ببحـث واسـترجاع البيانـات, وعـلى الـرغم مـن عـدم تـوفر بعـض الخـدمات المتقدمـة في ملـف Z39.50 إلا أن بروتوكـول جمـع الميتاداتـا (METADATA)(PMH) يتميـز بالخصـائص التاليـة بسـاطة التنفيـذ وتبـادل المسئوليات التنفيذية ومعالجة البيانات بواسطة مزودي الخدمة وبعيدًا عن مزودي البيانات مما يعتـبر أمرًا شديد الأهمية بالنسبة لجمـع البيانـات المحـددة محليًا أو المـواد المكتبيـة الرقميـة والتـي يمكـن إدراجها الآن في محركات البحث الضخمة.

وحالياً يتطلب البرتوكول من جميع مستودعات البيانات أن تكـون قـادرة عـلى اسـتيراد الميتاداتـا (METADATA) من أجل جمعها بواسطة مخطـط لغـة XML, ومـن أجـل التأكيـد عـلى العمـل بـنفس الاتجاه يجب على تلك المستودعات أن تكون داعمة لدوبلن كور, ومع ذلك يدعم هذا البرتوكول المبدأ الخاص بتعدد مجموعات الميتاداتا (METADATA) كما يمكن أيضاً أن يقـوم مـزودي الخـدمات بتـوفير البينات الوصفية في صورة مخططات إضافية.

ويتطلب البرتوكول أيضًا من مستودعات البيانات إضافة تاريخ إنشاء أو تعديل كل السجلات من أجل السماح لمزودي الخدمة بالقيام بجمع البيانات خلال وقت معين, ويحتفظ أرشـيف البيانـات OAI بسجل خاص بمزودي بيانات بروتوكول جمع الميتاداتـا (METADATA)(PMH) التوافقيـة ولكـن عمليـة التسـجيل اختياريـة لـذلك فإنـه مـن المتوقـع أن عـدد المسـتخدمين الحقيقيـين أكـبر بكثـير مـن عـدد المستخدمين المسجلين, وأيضًا لا يقدم البرتوكول أو الوثـائق الخاصـة بـه أي إرشـادات متعلقـة بحمايـة حقوق الملكية الفكية أو الاستخدام المتوقع للبيانات.

يجب على المكتبات التي أصبحت من مزودي خدمات بروتوكول جمع الميتاداتا (METADATA)(PMH) مراعاة السياسات المتعلقة بهذه القضية الجديدة ومراعاة أيضًا الطريقة التي سوف يجبرون بها مزودي الخدمات الذين يقومون بجمع البيانات بالعمل طبقًا لتلك السياسات.

عينة لغة طلب تقديم عرض **RFP**

توضح النقاط التالية أمثلة على اللغات التي يمكن إدراجها في RFP من أجل توضيح التزام مبادرة الأرشيف المفتوح OAI الخاصة بجمع الميتاداتا (METADATA) بالمعايير المتفق عليها:

- توضيح الطريقة إلى يدعم بها نظام مزودي البيانات برتوكول مبادرة الأرشيف المفتوح OAIالخاص بجمع الميتاداتا (METADATA)PMI شاملة على أي خصائص إضافية اختيارية تم تنفيذها من قبل, وشرح إمكانية حظر جمع بعض الميتاداتا (METADATA) وأيضًا طريقة التعامل مع عملية إضافة تاريخ السجلات.
- تعريف أي مخطط متعلق بالميتاداتا (METADATA) غير دوبلن كور من المحتمل تدعيمه بواسطة التعرض لبرتوكول مبادرة الأرشيف المفتوح OAI الخاص بجمع الميتاداتا (METADATA)PMI

تقييم الالتزام

ترتبط العديد من قضايا الالتزام الخاصة بخصائص بروتوكول مبادرة الأرشيف المفتوح OAI الخاص بجمع الميتاداتا (METADATA) PMI بالطريقة التي يتم بها إنشاء وترميز البيانات, ومن ضمن الأسئلة التي سوف يسعى فريق التقييم إلى إجابتها السؤال الخاص بالطريقة التي تم بها ترميز الميتاداتا (METADATA) باستخدام لغة XML (إذا لم تكن تلك اللغة هي لغتها الأصلية) , وأيضًا إجابة السؤال "كيف يقوم النظام بتخصيص المعرف المثالي؟", والسؤال الخاصة بطريقة إضافة التواريخ للسجلات حتى تصبح عملية جمع البيانات أكثر دقة, وأخيرًا السؤال الخاص بتطبيق صلاحيات الدخول من أجل الحد

من جمع بعض سجلات الميتاداتا.

وربما لا تتم إتاحة الدعم الخاص ببروتوكول جمع البيانات في صورة تطبيق خارج الصندوق ولكن بدلًا من ذلك يمكن دعمها من خلال إتاحة بعض الأدوات, وفي تلك الحالة سوف تصبح المرونة وسهولة الاستخدام ومنحى التعلم هما العناصر الأساسية لتقييم تلك الأدوات.

الوصول إلى شبكة الويب

مبادرة الوصول إلى شبكة الويب

تمثل مبادرة الوصول إلى الإنترنت (WAI) إحدى نشاطات اتحاد الشبكات العالمي (W3C) وذلك من أجل إتاحة وصول الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة إلى المحتويات الموجودة على شبكة الإنترنت, ولا تحد الإرشادات الخاصة بتلك المبادرة من استخدام الوسائط المتعددة من خلال الإنترنت ولكنها تشرح طريقة الوصول إلى هذا المحتوى بصورة أفضل, تبدي العديد من المكتبات اهتمامًا بقضية إتاحة المعلومات الخاصة بهم للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة كما أن البعض منهم قد بدأ بالفعل في تنفيذ التوجيهات الخاصة بتطوير مواقعهم الإلكترونية لتناسب هؤلاء الأشخاص.

يجب إتاحة الوصول إلى هذه المحتويات من خلال واجهة الإنترنت المستخدمة في المكتبات وهناك ثلاثة إرشادات مختلفة موجهة لمختلف المشاركين في توفير هذه الخدمة.

تشرح كل خاصية على حدة الإرشادات العامة والحواجز الملحقة والأولويات والمستويات الخاصة بكل حاجز, ومتطلبات مستويات التوافق, ويقوم المبرمجين بعملية إتاحة المحتوى عبر شبكة الإنترنت.

توجه الإرشادات الخاصة بإتاحة أدوات الكتابة للمبرمجين المختصين بإنشاء صفحات الإنترنت وأدوات التعديل أو أدوات إدارة المواقع الإلكترونية, أما الأدوات الخاصة بإتاحة المستخدمين نفسهم فيتم توجيهها للمبرمجين المختصين بتصميم متصفحات الإنترنت أو واجهات المستخدم التي تتيح الدخول إلى شبكة الإنترنت, توفر

الوثائق الداعمة المنفصلة لكل عنصر توجيهي معلومات عن طريقة تطبيق الحواجز وكيفية اختبار وتصحيح المحتوى الموجود أو برامج الإنترنت.

عينة لغة طلب تقديم عرض **RFP**

توضح النقاط التالية أمثلة على اللغات التي يمكن إدراجها في RFP وذلك من أجل الإشارة إلى التزام منهج الدخول إلى شبكة الإنترنت بالمعايير المتفق عليها:

- يجب أن تلتزم جميع واجهات الدخول إلى الإنترنت الموجودة في النظام بإرشادات مبادرة الدخول إلى الإنترنت (WAG) أو يجب أن تدعم الإصدارات البديلة الخاصة بالصفحات الإلكترونية الملتزمة بتلك الإرشادات , كما يجب أن تصف طريقة تدعيم النظام لعملية الدخول إلى الإنترنت وتحدد مستوى التوافق مع إرشادات مبادرة الدخول إلى الإنترنت (WAG), ويجب أيضًا أن تشير إلى طريقة قياس وتصحيح مستوى الالتزام.
- توضيح أي تعديل يطرأ على صفحات الإنترنت وأدوات التعديل الموجودة بالفعل داخل النظام أو التي يتم إضافتها عليه , وأيضا مناقشة طريقة تدعيم الأدوات لعملية إنشاء صفحات الإنترنت التي تلتزم بإرشادات مبادرة الدخول إلى الإنترنت (WAG).

تقييم الالتزام

يوجد العديد من الأدوات المتاحة للتأكيد على تلبية صفحات الإنترنت للمتطلبات الإرشادية الخاصة بـ WAI, وتم إدراج تلك الأدوات في الموقع الإلكتروني الخاص بـ WAI.

ودائما ما تتم تهيئة صفحات وواجهات الإنترنت خلال عملية تنفيذ النظام حتى إذا قام موفورًا النظام باختبار صفحة الإنترنت الافتراضية باستخدام أحد الأدوات المتاحة.

ولذلك سوف يقوم فريق التقييم بإعادة اختبار التصميم النهائي لصفحة الإنترنت, يجب أن تضيف المكتبة طلب إجراء اختبار توافقي كجزء من عملية تطوير وتعديل صفحة

الإنترنت وذلك بسبب حتمية حدوث تعديل داخلي على الشكل النهائي الخاص بصفحة الإنترنت في وقت ما.

الرابط المفتوح **URL**

تم تصميم المعيار الخاص بالرابط المفتوح URL من أجل السماح لمستخدمي المكتبة الذين حصلوا على المعلومة في صور استشهاد بالحصول على نسخة العمل الكاملة والمناسبة, وأيضا من أجل تحديد معايير آلية ارتفاقًا للرابط المفتوح URL وغالبا ما تكون عملية الإرفاق في صورة اقتباس مفهرس.

وفي حالة الضغط على الرابط المفتوح URL يتم إتاحة خيار فتح النص الكامل للمستخدم, وفي حالة اختيار المستخدم لخيار فتح النص كاملا تستفي تلك العملية جميع الشروط الخاصة بالمنظمة والمستخدم نفسه من حيث التكلفة والاتفاق المنعقد مع مزودي الخدمة والمتعلق بحقوق الوصول إلى الخدمة... إلخ.

ويجب مراعاة السيناريو التالي "دخول ثلاثة أفراد موجودون في ثلاث مكتبات مختلفة إلى نفس قاعدة البيانات ورغبتهم في الحصول على النص الكامل لمقال معين حصلوا عليه أثناء عملية البحث", إذا توافر كلًا من المنتج الخاص بقاعدة بيانات الرابط المفتوح URL, والكود الخاص به والثلاث مكتبات المنفذة لهذا المنهج وخدمات الرابط المفتوح URLفبذلك سوف يحصل المستخدم الأول على المقال من مجموعة المقالات الإلكترونية وسوف يحصل المستخدم الثاني على المقال من قاعدة البيانات الموجود فيها المقال والمرخصة من المكتبة أما المستخدم الثاني فسوف يحصل عليه بطريقة أتوماتيكية من أحد موفري الوثائق طبقًا لاتفاقية الشراء المتفق عليها مع المكتبة.

سوف تصبح جميع العمليات اللازمة لحدوث كل ما سبق من قرارات وتراخيص وجذور شفافة وواضحة بالنسبة للمستخدم.

ويأتي اختلاف الرابط المفتوح URL عن الرابط التقليدي WEB URL (محدد المصادر المتناسق) في صورتين:

- يقوم الرابط المفتوح URL بتوصيل الميتاداتا (METADATA) وأدوات التعريف المستخدمة في إصدار الأوامر من خلال رابط الموقع الإلكتروني
- يتميز الرابط المفتوحURL بحساسيته تجاه سياق الكتابة وذلك بسبب معالجة الأمر بصورة مختلفة اعتمادًا على السياق الذي يبدأ به المستخدم كتابة الأمر.

عند الضغط على الرابط المفتوح URL يتم إرسال الميتاداتا (METADATA) المخزنة مع الرابط URL إلى مخدم الرابط المفتوح URL حيث يتم تخزين القواعد المتعلقة بإعدادات الرابط الخاص بمستخدم معين, ويقدم المخدم الخاص بالرابط للمستخدم جميع الخدمات المتاحة مثل النصوص الكاملة الإلكترونية كما أنه يلبي الخدمات المطلوبة من خلال القواعد المخزنة.

تعتبر عملية الحصول على النصوص الكاملة إلكترونيًا نواة البدء الخاصة باستخدام الرابط المفتوح URL, إلا أن المعايير يمكن تطبيقها على الخدمات المتاحة الأخرى مثل طلبات النصوص الكاملة من موفري الوثائق والبحث في بعض المكتبات من أجل امتلاك بعض الملفات المرفقة , والبحث عن النصوص الاستشهادية الخاصة بالمراجع أو روابط مراجعة الكتب والبحث عن المؤلف نفسه من أجل الحصول على أعمال إضافية ورابط السيرة الذاتية والموقع الإلكتروني الشخصي الخاصين بصاحب العمل, وأبحاث شبكة الإنترنت عن المعلومات المتعلقة بنفس العمل.. إلخ.

لا تزال النسخة الخاصة بNISO تحت الإنشاء ومن المفترض إصداره النسخة التجريبية في عام 2003, ومع ذلك فإن النسخة الأولى الخاصة بالخصائص موجودة بالفعل منذ سنين عدة كما أن العديد من المكتبات ومزودو خدمات المعلومات قد قاموا بتطبيقها بالفعل, ومن المتوقع أن نسخة NISO المستقبلية سوف تعمم وتضيف الجمل المحددة من أجل توضيح الخدمات الكبيرة التي تقدمها مقالات الأبحاث الدراسية.

عينة لغة طلب تقديم عرض **RFP**

توضح النقاط التالية أمثلة على اللغات التي يمكن إدراجها في RFP وذلك من أجل الإشارة إلى التزام منهج الرابط المفتوح URL بالمعايير المتفق عليها:

- توضيح القدرات الإضافية أو القدرات الموجود بالفعل التي تدعم مخدم الرابط المفتوح URL محليا, ومناقشة سبل التعاون المشترك بين المخدم والنماذج المتعددة الخاصة بنظام المكتبة.
- توضيح جميع قدرات النظام التي تجعل النظام قادرًا على الاندماج مع ممول نظام المخدم الخارجي أو الخدمة الخاصة بالرابط المفتوح URL , ومناقشة سبل التعاون المشترك بين النظام الخارجي والنماذج المتعددة الخاصة بنظام المكتبة.
- يجب أن يدعم النظام المدخلات والتعديلات التي تطرأ على روابط الرابط المفتوح URL كجزء من النماذج الخاصة بعمليتي الفهرسة والتعديل لكل من فهارس سجلات MARC وسجلات الميتاداتا. توضيح الطريقة التي يدعم بها النظام مدخلات الرابط المفتوح ومناقشة الخيارات التي يتم بها التعامل مع أدوات تعريف الرابط المفتوح URL.

تقييم الالتزام

تركز المعايير على الجملة التي يكتب بها الرابط المفتوح ولكنها لا توضح أو تحدد تصميم البرنامج الخاص بإدارة مخدم الرابط أو التقنيات الخاصة بإدارة المستخدمين نفسهم والتي يظهر فيها العديد من المشكلات الخاصة بعملية التطبيق , سوف يتم توفير تلك التقنيات المذكورة من خلال بعض النماذج المضافة أو من خلال الخدمات أو المنتجات الخارجية , كما سوف تزيد الحاجة إلى اختبار جميع التقنيات والواجهات الجديدة الملحقة بالنظام المكتبي حيث أن التطبيق الموجود حاليًا لا يعتبر تطبيق ذاتي التشغيل, وطبقًا لما حدث في الموقف الخاص بمجموعة المصادر المكتبية الرقمية يعتبر كلًا من التطبيقين الحاليين الخاصين برابط المفتوح URL وتقنية مخدم الرابط منفصلين انفصالًا تامًا عن نظام المكتبة المتكامل.

وفي حالة دمج وظيفة الرابط المفتوح URL مع النظام المكتبي سوف تنتقل قضايا التوافق الأساسية بعمليتي إنشاء وإدارة روابط الرابط المفتوح URL وسبل التعاون المشترك بين واجهات الإنترنت ومخدم الرابط , وتسمح العديد من نظم المكتبات بتخزين الرابط المفتوح URL من خلال الحقل الخاص بـ MARC 856 وتقديمه كرابط حي من خلال واجهة الإنترنت, كما يجب اختبار هذا النوع من التطبيقات من أجل التأكيد على قدرته على تدعيم المدخلات الخاصة بالرابط المفتوح URL وأيضًا قدرته على تدعيم عملية تخزين الرابط (وكلاهما يعتبر أكثر تعقيدًا وأكثر طولًا من العمليات الخاصة بالرابط المعياري URL) وأخيرًا قدرته على نقل الرابط كاملًا إلى واجهة الإنترنت.

ومن ضمن الأسئلة التي يجب على فريق التقييم طرحها على موردي النظام: كيف تستطيع الأنظمة المكتبية التمييز بين الرابط المفتوح والرابط المعياري وكيف يمكن التعامل مع كليهما وعرضهما بصورة مختلفة؟ متى يمكن الضغط على الرابط المفتوح URL من خلال واجهة الإنترنت الخاصة بالرابط المفتوح ومتى يمكن نقل هذا الرابط بطريقة صحيحة إلى المستخدم الدائم؟ كيف يمكن التعامل مع هوية المستخدم والتفصيلات الخاصة به حتى يمكن الرجوع إليهم بصورة صحيحة في حالة إرسال الرابط المفتوح URL إلى مستخدم الرابط؟ إذا قامت المكتبة باستخدام واجهة Z39.50 متعارف عليها من أجل الوصول إلى مصادر إضافية غير موجودة داخل فهرس المكتبة مثل قاعدة بيانات خدمات التلخيص والفهرسة , كيف يمكن تضمين هذا الرابط من خلال الموارد الموجودة؟ هل تستطيع واجهة البحث الشائعة أن تعرض الرابط المفتوح بطريقة صحيحة؟ وهل تستطيع أيضًا التعامل معه وذلك في حالة الحصول عليه من أحد الاقتباسات الخاصة بمنتج من منتجات ملف Z39.50 التوافقي؟

لغة XML

تعتبر لغة XML (لغة الترميز الموسعة) من ضمن أحد لغات الترميز المميزة كما أصبحت بسرعة شديدة اللغة العامة للوثائق الهيكلية والبيانات الموجودة على شبكة الإنترنت, بينما تشير لغة HTML- وهي لغة خاصة بالترميز أيضًا- إلى شكل المعلومة

وطريقة تقديمها كما تعرف لغة XML الهيكل الخاص بالمعلومات وتوضح دورها بالنسبة للمحتويات الهيكلية.

تعتبر لغة XML أحد أنواع لغة SGML وهي لغة الترميز العامة المعرفة في ملف الأيزو 8879 والتي أنشئت في الأساس من أجل التوثيق التقني وذلك قبل وجود شبكة الإنترنت ولازالت لغة XML أفضلهم كما أنها تمثل أفضل الخصائص الوظيفية للغة SGML , كما نتج عنها العديد من الجوانب الاختيارية والمعقدة التي ساهمت في جعل لغات الترميز مناسبة لاستخدام شبكة الإنترنت.

وهناك بعض المحتويات الأساسية الموجودة داخل لغة XML والتي تجعلها من اللغات القوية سوف يتم سرد تلك المحتويات في النقاط التالية:

- **منهج النظام المفتوح:** تستخدم لغة XML ما يعرف بASCII مما يجعلها لغة مستقلة غير معتمدة على المكينات ويجعلها أيضًا متاحة من خلال برامج الكمبيوتر.
- **فصل المحتوى وطريقة العرض:** تركز طريقة الترميز على شكل الوثيقة نفسها مع مراعاة إمكانية إعادة استخدامها وإعادة تهيئتها من أجل استخدامها في مختلف الأغراض, كما يمكن إنشاء ملفات مختلفة باستخدام لغة XSL (اللغة الممتدة) أو أي أداة أخرى وذلك من أجل تعريف بعض صور العرض أو الطباعة المحددة. وتتزايد أهمية هذا الانفصال مع اتساع حركة استخدام الأجهزة مختلفة الأشكال والأنواع في قراءة محتوى شبكة الإنترنت بدءً من الأجهزة الشخصية إلى أجهزة PDAs والهواتف المحمولة وكل الأجهزة التي سوف يتم اختراعها في المستقبل.
- **الامتداد:** تتصف تلك اللغة بقابليتها للامتداد وذلك لأنها تسمح بإنشاء بطاقات وبرامج ترميز مهيئة , وقد تم تعريف البطاقات والقواعد المهيئة التي سوف يتم استخدامها من خلال التعريف الخاص بنوع الوثيقة (DTD) - هذا الاسم متوارث من لغة SGML- والتي تمثل مجموعة البطاقات المعرفة لتناسب أحد التطبيقات بعينه, مما يسمح لمجموعة الأشخاص أو المنظمات إنشاء تطبيقات XML المهيئة الخاصة بهم من أجل تبادل المعلومات من خلال النطاق الخاص بهم ويجب عليهم تعريف النطاق

الخاص بهم بنفسهم. العالمية: تستخدم لغة XML نظام التشفير اليونيكود, وهـو عبـارة عـن قائمـة من حرف واحد شامل والتي تشمل بصورة افتراضية على كل لغات العالم المكتوبة.

- **قاعدة البيانات التوافقية:** تستخدم لغة XML المبدأ الخاص بأن الوثيقة التي تتكـون مـن سلسـلة من الكيانات المتتالية يمكن أن تحتوي على عنصر واحد أو أكثر من عنصر, وهذه الطبيعة الخاصـة بلغة XML تجعلها تستوعب مختلف الواجهات الخاصة بقواعد البينـات حيـث يمكـن أن تتطـابق بطاقات لغة XML مع الحقول الخاصـة بقاعـدة البيانـات مـما يجعلهـا مناسـبة لتخـزين XML في قاعدة البيانات وذلك في صورة وثيقة كاملة أو مجموعة من الوثائق طبقا لقـدرة قاعـدة البيانـات المقدمة.
- **الترابط المتواصل:** تتخطى قدرات روابـط لغـةXML قـدرات الـرابط المتشـبع أحـادي الاتجـاه مـن النقطة A إلى النقطة B الخاص بلغة HTML كما يمكـن توجيـه روابـط لغـة XML إلى العديـد مـن الأهداف ويمكن تنشيطها أوتوماتيكيا ويمكن إدراجها داخل المعلومات أو استبدال المعلومـات بهـا كما يمكن تعريفها كلغة "خارج النص" يمكن فصلها في وثيقـة خاصـة بهـا. لم تنفـذ جميـع الأدوات خصائص الربط الممتدة بعد ولكن لا يوجد شيئًا مستحيلًا.
- **دعم الميتاداتا:** يمكن تعليـم الميتاداتـا (METADATA) باسـتخدام لغـة XML مـما يجعـل البيانـات صالحة للاستخدام وقابلة للبحث بصورة أكبر مما تسمح به بيانات لغة HTML.
- **MARC:** تقوم مكتبة الكونجرس الخاصة بتطوير الشـبكات بالتعـاون مـع مكـت MARC المعيـاري بتطوير إطار عمل خاص بالتعامل مع بيـــانات MARC من خلال البيئة الخاصة بلغة XML والتـي تشتمل على كل من مخططات DTD والملفات المخصصة وأدوات البرمجيـات مـما يسـمح بتحـول بيانات MARCكليًا إلى الشكل الخاص بلغة XML أو بتحولها إلى نواتج اختياريـة للغـة XML يمكـن نشرها أو استخدامها بواسطة أحد التطبيقات أو المخططـات الأخـرى, كـما أن هنـاك العديـد مـن الخلافات بشأن استبدال MARC بلغة XML كليًا.

- **واجهات نظم المكتبات المتكاملة:** وباستخدام لغة XML في تنسيق أغلب المدخلات أو المخرجات يسهل دمج نظم المكتبات المتكاملة مع تقنيات الإنترنت والأنظمة المناسبة الأخرى كما لن تتطلب الأدوات والأنظمة كتابة واجهات منفصلة متخصصة, وربما في السنوات القادمة يصبح هناك نظام مكتبي متكامل ومعتمد كليًا على لغة XML.
- **قاعدة بيانات A&I:** يمكن تقديم ناتج الفهرسة والتلخيص في شكل XML والذي يسمح بإعادة استخدام هذا السجل بصورة أسهل من خلال بعض التطبيقات مثل بحث الميتاداتا (METADATA) المعتمد على النطاق الخاص: يمكن أن تقوم المنظمات ذات الاهتمامات المشتركة بتعريف مخطط لغة XML الخاصة بفهرسة البيانات أو تمييز وثائق الوسائط المتعددة ثم بعد ذلك يمكنها إنشاء قواعد بيانات اختيارية تتكون من البيانات المجمعة أو تقوم باستيراد البيانات بهدف تجميعها بواسطة محرك البحث.
- **النشر الرقمي:** تعتبر لغة XML من اللغات المفصلة والمختصة بالنشر الرقمي والتي يمكنها توفير تصميم مشترك خاص بالكتب الإلكترونية أو الوثائق الإلكترونية الأخرى, وقام المنتدى المفتوح الخاص بالكتب الإلكترونية بتطوير معيار خاص بترميز الكتب الإلكترونية في صورة XML والتي سوف يجعل الكتب مقروءة من قبل مختلف أجهزة القراءة.

لازالت لغة XML في مراحل التطوير الأولى، ولازال استخدامها في تطبيقات المكتبات في البداية, كما أن الأدوات الداعمة والتطبيقات الجديدة تنمو بسرعة شديدة، ومن الواضح أيضًا أن لغة XML لها تأثير واضح على إدارة وتوصيل المعلومات الإلكترونية , كما أنه قد تنفذ العديد من المعايير التي تم مناقشتها في الكتاب الإرشادي باستخدام لغة XML كما أنه تم التخطيط لتنفيذ المزيد من تطبيقات XML في المستقبل , لم يتم ذكر أي تراجع تتعلق بلغة RFP في هذا الفصل حيث تطلب لغة RFP أن يتم تخصيصها لتطبيق معين يستخدم لغة XML مثل EAD أو دبلن كور أو MARC-XML.

المراجــع

Ahmed, E.: *Standards for Accreditations of Master's Programmes in Library and Information Studies*, Cambridge: South End Press, 2002.

Ali, T.: *Accreditation Process*, Policies and Procedures, London: Picador, 1999.

Ansari, I.: *Procedures and Guidelines for the Recognition of First Award Professional Courses in Library and Information Studies*, New Delhi: Institute of Objective Studies, 2002.

Balagopal, K.: *The Library and Information Sector*, Hyderabad: Perspectives Publishers, 1998.

Banerjea, D.: *Library Organizations*, Kolkata, Allied Publishers, 2003.

Baruah, S.: *The Library and Information Sector*: Core Knowledge, Skills and Attributes, New Delhi: Oxford University Press, 2003.

Chattopadhyay, K.: *Accreditation Instrument*, Kolkata: ICSP Publication, 2006.

Cohen, S.: *Guidelines for Professional Library/Information Educational Programmes*, New Delhi: Oxford University Press, 2007.

Das, Dilip K.: *Academic Accreditation in Libraries*: Challenges and Responses, London: Scarecrow Press, 2007.

Raghavendra, K.: *Library and Information Science Education in Asia*, New Delhi: Indian Institute of Public, 2005.

Roy, A.: *Library Organizations and Environments*, New Delhi: Oxford University Press, 2006.

Srinivasavaradan, T.C.A.: *Perceived Unverstainty and Environmental Scanning*, New Delhi: Allied Publishers, 2000.

Thomas, B.: *Concepts and Issues in Administrative Behaviour*, Delhi: Permanent Black, 2007.

Tilly, C.: *Effective Library and Information Centre Management*, Cambridge: Cambridge University Press, 2004.

Verma, J.S.: *Introduction to Library Science*, New Delhi: Universal Publishing, 1997.

Viswanathan, S.: *Modern Library System*, Chennai: Narayan Publishing, 2002.

Wilkinson, I.: *Encyclopedia of Library and Information Science*, New Delhi: Oxford University Press, 2003.

Zareer, M.: *Academic Accreditation in UK Libraries*, London: BBC Books, 2006.

تم بحمد الـلـه

ACADEMIC ACCREDITATION

IN LIBRARIES

هذا الكتاب نموذجي وشامل يقدم طرقًا متكاملة للإعتماد الأكاديمي في المكتبات ، ومصمم خصيصًا لتلبية متطلبات المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات .

يقدم هذا الكتاب قواعد نظرية مهمة تساعد في تطوير الأعمال الإبداعية والتي تتسم بالفاعلية ليتم تنفيذها في المكتبات وتسهم في اعتمادها أكاديمًا.

ويهدف هذا الكتاب إلى تجميع اختيار متوازن للمفاهيم المحورية وأيضًا وجهات النظر الجديدة حتى توضح بشمولية الرؤية للاعتماد الأكاديمي في المكتبات.

ونأمل أن يخدم هذا الكتاب القراء كمصدر مرجعي قيم لجميع الطلاب والمتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات.

المترجمة

د. عفاف بنت محمد نديم

أستاذ المكتبات والمعلومات المشارك

بجامعة الأميرة نوره بنت عبدالرحمن



8 أشارع أحمد فخرى مدينة نصر – القاهرة . تليفاكس : 23490242- 23490419 (202)

elarabgroup@yahoo.com info@arabgroup.net.eg

www.arabgroup.net.eg

Arab group